

**PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB
PAJAK SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***



الجامعة الإسلامية
الاندونيسية

Oleh:

Nama : Adinda Ayu Salsabilla S.

Nomor Mahasiswa : 18312213

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2022

**PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai

derajat sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII

Oleh:

Nama : Adinda Ayu Salsabilla S.

Nomor Mahasiswa : 18312213

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam referensi penelitian. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 18 April 2022

Penyusun



(Adinda Ayu Salsabilla Solichah)

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama : Adinda Ayu Salsabilla S.

Nomor Mahasiswa : 18312213

Telah Disetujui Dosen Pembimbing

Pada Tanggal, 21 April 2022

Dosen Pembimbing,



(Isti Rahayu, Dra., M.Si., Ak., CA, ACPA)

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam tak lupa pula saya junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman yang telah membawa dan menyebarkan ajaran Islam sebagai rahmatan lil' alamin.

Penelitian berjudul **“PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*”** disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 (S1) pada program studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. **Allah SWT**, yang selalu mencintai hamba-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan lancar.
2. **Nabi Muhammad SAW** yang telah memberikan ilmu dan hidayahnya serta mengajarkan umatnya dalam kehidupan.

3. **Bapak U. S. Bayu Wahono dan Ibu Sri Astuti** sebagai orang tua penulis yang selalu memberikan support dan do'a sehingga penulis dapat terus semangat serta selalu diberi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. **Bapak Dr. Mahmudi, S.E., M.Si., Ak.** selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII beserta segenap jajaran Program Studi Akuntansi yang telah memberikan dukungan beserta ilmu semasa perkuliahan kepada penulis.
5. **Ibu Isti Rahayu, Dra., M.Si., Ak., CA, ACPA.** selaku dosen pembimbing skripsi yang membimbing dengan sabar dan memberikan saran yang terbaik selama penyelesaian skripsi.
6. **David Julian Ichtiano, S.E. dan Shinta Ayu Nikmasari Amd. Ak.** sebagai kakak dari penulis. Penulis sangat bersyukur karena memiliki kakak yang selalu mendukung dan memberi semangat pada penulis hingga saat ini.
7. **Mohammad Fajri Romadhon S. Ak.** Terima kasih atas dukungan, semangat, pengertian, dan perhatiannya yang selalu memberikan solusi serta motivasi untuk dapat mengerjakan skripsi sampai selesai. Terima kasih telah mau menjadi tempat berkeluh kesah hingga saat ini.
8. **Merti Ayu dan Jesica Zoevadianis.** Terima kasih telah menjadi teman sharing mengenai skripsi dan terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan.
9. **Naufal Irfa S.Ak., Abdul Aziz S.E. dan Mohammad Fajri S.Ak.** Terima kasih telah membantu memberikan ilmu dan solusi yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. **Teman-teman KOPMA FE UII** yang mengajarkan arti perjuangan dan saling bekerja sama untuk membangun organisasi. Khususnya teman-teman Humas 2019/2020 dan juga anggota-anggota lainnya. Terima kasih atas kekompakkannya dalam menjalankan tanggung jawab yang diemban.
11. **Teman-teman D Magang**, Khoirun Nikmah, Jaisya Dafa, Gilang Fakhri dan Rosyid Ridho. Terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan dari awal memasuki bangku perkuliahan hingga saat ini.
12. Seluruh keluarga, sahabat, dan teman yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran pembaca untuk dapat diperbaiki pada penelitian selanjutnya. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 18 April 2022

Penyusun

(Adinda Ayu Salsabilla Solichah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Theory of Planned Behavior.....	8
2.1.2. Kepatuhan Pajak.....	9
2.1.3. Tingkat Kepuasan.....	10
2.1.4. Wajib Pajak.....	10
2.1.5. E – Registration	11
2.1.6. E - Billing	12
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu	13

2.3.	Hipotesis Penelitian	16
2.3.1.	Penerapan <i>E-registration</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak ...	16
2.3.2.	Penerapan <i>E-billing</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak.....	16
2.3.3.	Penerapan Pelaporan Elektronik Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	17
2.3.4.	Penerapan <i>E-registration</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak..	18
2.3.5.	Penerapan <i>E-billing</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.3.6.	Penerapan Pelaporan Elektronik Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.3.7.	Pengaruh Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.3.8.	Penerapan <i>E-registration</i> Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	21
2.3.9.	Penerapan <i>E-billing</i> Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	22
2.3.10.	Penerapan Pelaporan Elektronik Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	23
2.4.	Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1.	Jenis Penelitian	26
3.2.	Populasi dan Sampel	26
3.3.	Sumber Data	26
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	26
3.5.	Definisi dan Pengukuran Variabel.....	27
3.5.1.	Variabel Dependen	27

3.5.2. Variabel Independen.....	28
3.5.3. Variabel Intervening.....	30
3.6. Metode Analisis Data.....	30
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	30
3.6.2. Uji Kausalitas Data.....	31
3.6.2.1. Uji Validitas.....	31
3.6.2.2. Uji Reliabilitas.....	31
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	32
3.6.3.1. Uji Normalitas.....	32
3.6.3.2. Uji Multikolinearitas.....	32
3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.6.4. Analisis Regresi.....	33
3.6.5. Uji Koefisien Determinasi.....	34
3.6.6. Uji Statistik F.....	34
3.6.7. Uji Hipotesis.....	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	36
4.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	39
4.3. Uji Kausalitas Data.....	41
4.3.1. Uji Validitas.....	41
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	43
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	44
4.4.1. Uji Normalitas.....	44
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	44
4.4.3. Uji Heterokesdastisitas.....	45

4.5.	Analisis Regresi.....	46
4.6.	Uji Koefisien Determinasi.....	52
4.7.	Uji Statistik F.....	53
4.8.	Uji Hipotesis.....	54
4.9.	Pembahasan	55
4.9.1.	Pengaruh <i>E-registration</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	55
4.9.2.	Pengaruh <i>E-billing</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	57
4.9.3.	Pengaruh Pelaporan Elektronik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	57
4.9.4.	Pengaruh <i>E-registration</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	58
4.9.5.	Pengaruh <i>E-billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	58
4.9.6.	Pengaruh Pelaporan Elektronik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	59
4.9.7.	Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak...	60
4.9.8.	Pengaruh <i>E-registration</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak.....	60
4.9.9.	Pengaruh <i>E-billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak.....	61
4.9.10.	Pengaruh Pelaporan Elektronik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		63
5.1.	Kesimpulan.....	63
5.2.	Keterbatasan Penelitian	64
5.3.	Saran	65
5.4.	Implikasi Penelitian	65
DAFTAR PUSTAKA		66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Presentase Jumlah Pengguna <i>e-filing</i> terhadap Jumlah Wajib Pajak	1
Tabel 1.2. Presentase Jumlah Pengguna <i>e-SPT</i> terhadap Jumlah Wajib Pajak	2
Tabel 1.3. Rasio Penyampaian Surat Pemberitahuan.....	2
Tabel 3.1. Kategori Nilai Skala Likert	27
Tabel 3.2. Indikator Penilaian Variabel Dependen	28
Tabel 3.3. Indikator Penilaian Variabel Independen.....	28
Tabel 3.4. Indikator Penilaian Variabel <i>Intervening</i>	30
Tabel 4.1. Distribusi Sampel.....	36
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	37
Tabel 4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	38
Tabel 4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan <i>E-system</i> yang Pernah Digunakan	38
Tabel 4.7. Analisis Statistik Deskriptif	40
Tabel 4.8. Data Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.8. Data Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.9. Data Hasil Uji Normalitas.....	44
Tabel 4.10. Data Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.11. Data Hasil Uji Heterokedastisitas	46
Tabel 4.12. Data Hasil Regresi Linier Sederhana	46
Tabel 4.13. Data Hasil Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.14. Ringkasan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	51
Tabel 4.15. Data Hasil Uji Koefisien Determinasi	53
Tabel 4.16. Data Hasil Uji Statistik F	53
Tabel 4.17. Ringkasan Hipotesis.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1. Analisis Jalur.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	69
LAMPIRAN 1	69
LAMPIRAN 2	75
LAMPIRAN 3	87
LAMPIRAN 4	88
LAMPIRAN 5	95
LAMPIRAN 6	96
LAMPIRAN 7	98
LAMPIRAN 8	99
LAMPIRAN 9	100
LAMPIRAN 10	101



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Terdapat variabel *intervening* yaitu kepuasan wajib pajak pada hubungan penerapan *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Data dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada para wajib pajak yang tercatat di KPP Pratama Ponorogo. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 112 responden. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan analisis path dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-system* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebagai *variable intervening*.

Kata kunci: *kepatuhan wajib pajak, kepuasan wajib pajak, e-system.*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of *e-system* implementation on taxpayer compliance. There is an intervening variable, namely taxpayer satisfaction in the relationship between the application of *e-systems* to taxpayer compliance. The data in this study were obtained from the distribution of questionnaires addressed to taxpayers who were registered at KPP Pratama Ponorogo. The sampling technique used the accidental sampling method and obtained a sample of 112 respondents. The research data were analyzed using path analysis with the help of SPSS. The results showed that the *e-system* did not have a positive effect on taxpayer compliance through taxpayer satisfaction as an intervening variable.

Keywords: *taxpayer compliance, taxpayer satisfaction, e-system.*

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di zaman yang sudah serba modern seperti saat ini, perkembangan teknologi sudah sangat melekat pada kehidupan manusia. Teknologi sudah mulai masuk kedalam berbagai ranah, salah satunya yaitu dalam perpajakan. Direktorat Jendral Pajak memberikan inovasinya yaitu berupa modernisasi dalam sistem administrasi perpajakan yang berbasis *online*. Sehingga Wajib Pajak dapat lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, untuk berkontribusi dalam meningkatkan pendapatan negara melalui sektor pajak, secara *self assessment*.

Self assessment system merupakan suatu cara untuk melakukan pemungutan pajak, dengan memberikan wewenang kepada Wajib Pajak dalam penentuan nilai total pajak terhutang untuk tiap tahunnya yang disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penerapan sistem ini, pemerintah memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, yaitu menghitung, menyetor, melapor dan memastikan bahwa persyaratan telah terpenuhi. *Self assessment system* didukung dengan penerapan *e-system* atau elektronik sistem yang terdiri dari *e-registration*, *e-faktur*, *e-SPT*, *e-filing*, dan *e-billing*. Selain untuk mengoptimalkan pendapatan negara dari penerimaan pajak, hal tersebut merupakan salah satu upaya Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan kepatuhan daripada Wajib Pajak.

Tabel 1.1. Presentase Jumlah Pengguna *e-filing* terhadap Jumlah Wajib Pajak Tahun 2017-2020

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Pengguna <i>E-filing</i>	Presentase
1	2017	39.151.603	8.816.346	22,52
2	2018	42.479.485	9.152.817	21,55
3	2019	45.950.440	10.580.475	23,03
4	2020	46.380.119	10.874.284	23,45

Sumber: pajak.go.id

Berdasarkan presentase jumlah pengguna *e-filing* terhadap jumlah Wajib Pajak tahun 2017 – 2020 diatas, dapat diketahui bahwa presentase jumlah pengguna *e-filing* hanya mencapai angka 21% - 23% dari keseluruhan jumlah Wajib Pajak yang ada di Indonesia.

Tabel 1.2. Presentase Jumlah Pengguna *e-SPT* terhadap Jumlah Wajib Pajak Tahun 2017-2020

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Pengguna <i>E-SPT</i>	Presentase
1	2017	39.151.603	859.946	2,20
2	2018	42.479.485	723.290	1,70
3	2019	45.950.440	469.172	1,02
4	2020	46.380.119	754.482	1,63

Sumber: pajak.go.id

Selanjutnya, pada presentase jumlah pengguna *e-SPT* terhadap jumlah Wajib Pajak tahun 2017 – 2020 diatas, diketahui bahwa jumlah pengguna *e-SPT* hanya berada pada angka 1% - 2% dari keseluruhan Wajib Pajak yang ada di Indonesia.

Tabel 1.3. Rasio Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahun 2017-2020

No	Tahun	Rasio Penyampaian SPT
1	2017	72,64%
2	2018	71,10%
3	2019	73,06%
4	2020	77,63%

Sumber: pajak.go.id

Dari tabel rasio penyampaian SPT, dapat diketahui bahwa rasio penyampaian SPT selalu mengalami kenaikan tiap tahunnya mulai dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Namun presentase pengguna *e-filing* dan *e-SPT* dapat dikatakan masih jauh daripada presentase penyampaian SPT. Artinya, dari rasio penyampaian SPT tersebut, sebagian besar belum menggunakan layanan *e-system* yang telah disediakan oleh DJP.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sari & Rasmini, 2017) menjelaskan bahwa sistem elektronik dapat memberikan pengaruh positif kepada kepuasan Wajib Pajak. Selanjutnya pada penelitian yang telah dijalankan oleh (Kania et al., 2017) memberikan hasil bahwa terdapat pengaruh positif signifikan dari penerapan *e-registration* pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam penelitian (Deva & Triyono, 2020) dijelaskan bahwa kepuasan wajib pajak tidak meng-*intervening* penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian lain seperti yang telah dilakukan oleh (Erawati & Ratnasari, 2018) memberikan hasil bahwa penerapan *e-filing* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan layanan.

(Permatasari. A.C. et al., 2015) menjelaskan hasil dari penelitiannya bahwa kualitas pelayanan elektronik system perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Pada penelitian lain yang dilakukan oleh (Sari & Rasmini, 2017) menjelaskan bahwa kualitas dari pelayanan elektronik memberi pengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Penelitian (Sulistiyorini et al., 2017) memberikan hasil bahwa *e-billing* mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Lalu kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak (Ahmad Ardiyansyah et al., 2016).

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan, serta masih terdapat hasil penelitian yang belum konsisten, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan *E-system* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel *Intervening*”**. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terdapat penambahan variabel *intervening* berupa kepuasan Wajib Pajak. Serta adanya pandemi *covid-19* dapat memberikan kemungkinan hasil penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian yang terdapat pada latar belakang, maka dapat diambil rumusan masalah yang akan dijadikan bahan kajian dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah penerapan *e-registration* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak?
2. Apakah penerapan *e-billing* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak?
3. Apakah penerapan pelaporan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak?
4. Apakah penerapan *e-registration* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
5. Apakah penerapan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
6. Apakah penerapan pelaporan elektronik berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
7. Apakah tingkat kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
8. Apakah penerapan *e-registration* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening*?
9. Apakah penerapan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening*?
10. Apakah penerapan pelaporan elektronik berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk membuktikan pengaruh penerapan *e-registration* terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2. Untuk membuktikan pengaruh penerapan *e-billing* terhadap kepuasan Wajib Pajak.
3. Untuk membuktikan pengaruh penerapan pelaporan elektronik terhadap kepuasan Wajib Pajak.
4. Untuk membuktikan pengaruh penerapan *e-registration* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
5. Untuk membuktikan pengaruh penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
6. Untuk membuktikan pengaruh penerapan pelaporan elektronik terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
7. Untuk membuktikan pengaruh tingkat kepuasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
8. Untuk membuktikan pengaruh penerapan *e-registration* terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening*.
9. Untuk membuktikan pengaruh penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening*.
10. Untuk membuktikan pengaruh penerapan pelaporan elektronik terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening*.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan informasi serta pengetahuan mengenai perpajakan di Indonesia,

khususnya yang berkaitan dengan fasilitas *e-system* yang telah disediakan oleh DJP.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan baru bagi para Wajib Pajak, sehingga dapat meningkatkan inisiatif Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya melalui *e-system* yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan berdampak pada meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun dalam lima bab yang saling berkaitan guna membantu serta mendukung pembahasan masalah penelitian, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi pembahasan tentang latar belakang permasalahan yang menjadi alasan mengapa dilakukan penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat dilakukan penelitian, serta terdapat sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka berisi landasan teori untuk penelitian, tinjauan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, serta kerangka penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian menjabarkan penjelasan tentang populasi & sampel penelitian, sumber & teknik pengumpulan data, definisi & pengukuran variabel, serta metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis dan pembahasan berisi hasil dari pengujian dengan metode analisis data yang sudah ditentukan di bab sebelumnya, menginterpretasikan, serta menjabarkan pembahasan hasil pengujian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran menjabarkan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang sudah dilakukan, keterbatasan dalam penelitian, serta saran yang diberikan untuk penelitian dimasa yang akan datang.



BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Theory of Planned Behavior

Theory of planned behavior menjelaskan mengenai perilaku yang timbul dari seseorang karena terdapat niat untuk berperilaku ataupun melakukan suatu kegiatan. *Theory of planned behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku dari Wajib Pajak dalam merespon adanya *e-system* perpajakan (Sari & Rasmini, 2017). Menurut (Mustikasari & Elia, 2007), niat untuk berperilaku dapat muncul dan diklasifikasikan dalam 3 faktor, yaitu:

a. *Behavior Beliefs*

Behavior beliefs merupakan keyakinan yang akan mempengaruhi sikap seseorang. Diartikan sebagai hal-hal atau pemahaman individu terhadap suatu perilaku. Pemahaman tersebut akan mendorong seseorang untuk menentukan sikap, yang mana sikap tersebut dapat positif dan dapat pula negatif. Dengan adanya fasilitas *e-system* yang diberikan oleh DJP, dapat memberikan kemudahan layanan sehingga meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. Jika Wajib Pajak merasa puas akan layanan yang diberikan, maka dapat meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak.

b. *Normative Beliefs*

Normative beliefs merupakan faktor *eksternal* atau berasal dari luar. Seperti pendapat yang dibentuk oleh orang-orang sekitar, lingkungan, adat, keluarga, dan lain-lain, yang dapat mempengaruhi *subjective norms* atau persepsi seseorang. Apakah seseorang terpengaruh dengan *normative beliefs* atau tidak.

c. *Control Beliefs*

Control beliefs dapat mendorong persepsi atau *perceived behavioral control*. *Control* dalam persepsi tersebut merupakan

sejauh mana individu meyakini bahwa individu tersebut mampu melakukan perilaku atau tidak. *Control* berasal dari pengalaman, yaitu pengalaman pribadi seseorang ataupun pengalaman orang-orang disekitar. Pengalaman-pengalaman tersebutlah yang akan mendorong keyakinan pribadi. Pengalaman pribadi maupun pengalaman orang lain dalam menggunakan *e-system* mampu meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak.

2.1.2. Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak dapat diartikan bahwa seseorang taat, tunduk, patuh, serta melaksanakan ketentuan dalam perpajakan (Akib et al., 2016). (Rahayu & Nurulita, 2017) menyatakan terdapat dua bentuk kepatuhan yaitu kepatuhan material dan kepatuhan formal. Kepatuhan material merupakan suatu kondisi dimana secara substantif, Wajib Pajak memenuhi seluruh ketentuan material pajak. Sedangkan kepatuhan formal merupakan suatu kondisi dimana pemenuhan kewajiban formal dilaksanakan oleh Wajib Pajak sesuai dengan aturan yang ada dalam UU perpajakan.

Dalam penelitian ini, kepatuhan diartikan sebagai suatu kondisi dimana Wajib Pajak memahami ataupun berusaha memahami segala aturan dalam UU perpajakan. Peraturan Menteri Keuangan No. No.74/PMK/2012 menjelaskan bahwa Wajib Pajak dengan kategori patuh adalah :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat WTP selama 3 tahun berturut-turut;

- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir

2.1.3. Tingkat Kepuasan

Kepuasan adalah respon pelanggan (Wajib Pajak) atas terpenuhinya kebutuhan (Richard Oliver, n.d.). Dapat diartikan bahwa terdapat keistimewaan dari pelayanan sehingga memberikan kenyamanan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan yang melebihi harapan dari pelanggan (Wajib Pajak). Saat hal yang diharapkan oleh pelanggan (Wajib Pajak) telah terpenuhi, tentu akan membuat pelanggan (Wajib Pajak) merasan senang dan memungkinkan tercipta kepuasan dari pada pelanggan (Wajib Pajak).

Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan dapat digunakan sebagai alat guna mengukur pemenuhan kebutuhan dari Wajib Pajak, mendapat informasi yang diputuhkan, serta mengilustrasikan keselarasan dari harapan individu dan hasil yang nantinya diperoleh dari adanya penggunaan suatu sistem, yang mana individu tersebut ikut berpartisipasi dalam mengembangkannya.

2.1.4. Wajib Pajak

Pengertian Wajib Pajak berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 mengenai perubahan ketiga UU No. 6 Tahun 1983 yaitu “merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang memiliki hak dan kewajiban pajak sesuai dengan aturan dalam perundang-undangan perpajakan.” Wajib pajak yang menaati peraturan pemerintah merupakan Wajib Pajak yang memiliki ketepatan dalam pembayaran pajak dan patuh terhadap aturan-aturan yang telah ditetapkan.

Dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007, kewajiban dari Wajib Pajak adalah:

1. Mendaftar pada kantor DJP untuk bisa mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Melaporkan usaha yang dimiliki untuk dapat dikukuhkan menjadi PKP atau Pengusaha Kena Pajak.
3. Melakukan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) dengan lengkap, benar dan jelas.
4. Menyampaikan SPT dengan Bahasa Indonesia dan satuan mata uang selain rupiah yang telah diizinkan, pelaksanaannya berdasar pada Peraturan Menteri Keuangan.
5. Menyetor atau membayarkan pajak dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) pada kas negara sesuai aturan dalam Peraturan Menteri Keuangan.
6. Membayarkan pajak terutang sesuai ketentuan aturan perundang-undangan perpajakan dan tidak bergantung terhadap surat ketetapan pajak.
7. Melakukan pembukuan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dan Wajib Pajak Badan.
8. Menunjukkan buku atau catatan, serta dokumen yang berkaitan dengan kegiatan usaha, penghasilan yang diperoleh, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek terutang pajak.
9. Memberi kesempatan untuk masuk kedalam tempat ataupun ruang yang nampaknya perlu, serta memberikan bantuan untuk kelancaran pemeriksaan.
10. Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

2.1.5. E – Registration

Pengertian *e-registration* menurut Peraturan DJP No. 24/PJ/2009 merupakan “sistem pendaftaran Wajib Pajak dan atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan perubahan data Wajib Pajak dan atau

Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jendral Pajak”. (Nurbaiti, Susilo, & Agusti, 2016) memaparkan pengertian *e-registration* yaitu merupakan aplikasi internet yang digunakan oleh Wajib Pajak secara *online* untuk mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak, melakukan perubahan data wajib dan melakukan pengukuhan PKP atau Pengusaha Kena Pajak.

E-registration bermanfaat dalam pengelolaan proses registrasi atau pendaftaran, untuk merubah data dari Wajib Pajak dan atau pengukuhan, serta pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, proses tersebut dilakukan menggunakan sistem yang terkoneksi langsung secara daring dengan DJP. Sejak tahun 2005, tepatnya saat diterbitkannya Keputusan DJP No. KEP-173/PJ/2004, *e-registration* sudah mulai efektif penggunaannya.

2.1.6. *E-billing*

E-billing merupakan cara untuk membayar pajak secara elektronik menggunakan 15 digit angka sebagai kode billing yang dikeluarkan melalui *billing system* perpajakan. Menurut DJP, *e-billing* langkah untuk membayar pajak secara elektronik dengan kode billing yang mana layanan ini resmi digunakan mulai 1 Januari 2016. *E-billing* dapat didefinisikan sebagai sistem untuk menerbitkan kode billing yang berguna dalam penyeteroran penerimaan negara atau pembayaran secara elektronik dan tidak perlu lagi membuat SSP atau Surat Setoran secara manual (Sulistyorini et al., 2017).

Dengan adanya reformasi dalam administrasi perpajakan, diharapkan dapat menambah tingkat kepatuhan serta tingkat kepercayaan Wajib Pajak terhadap administrasi pajak. Modernisasi perpajakan sendiri memiliki konsep melakukan pengawasan secara intensif dan pelayanan prima dengan menerapkan pelaksanaan *good governance*. *E-billing* adalah wujud modernisasi sistem administrasi agar pelayanan dapat lebih

ekonomis, cepat dan efisien dengan maksud untuk menambah tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

2.1.7. Pelaporan Elektronik

Pelaporan pajak menggunakan elektronik sistem dapat dilakukan oleh Wajib Pajak dengan menggunakan *e-filing* atau *e-form* atau *e-SPT*. *E-filing* merupakan sebuah sistem untuk melakukan pelaporan perpajakan secara elektronik menggunakan aplikasi daring atau melalui aplikasi *software* yang mana keduanya membutuhkan jaringan internet. Direktorat Jendral Pajak (DJP) memaparkan bahwa *e-filing* merupakan sebuah cara untuk menyampaikan SPT secara elektronik yang dilaksanakan secara daring dan *relatime* melalui website yang dimiliki oleh DJP. Sedangkan *e-form* merupakan layanan untuk melaporkan SPT secara *online*. Pengisian *e-form* dapat dilakukan secara *offline* dengan mengunduh berkas *e-form* terlebih dahulu, lalu Wajib Pajak mengisi secara lengkap, kemudian file tersebut dapat diunggah ke sistem yang dimiliki oleh DJP melalui fitur yang *e-form*. *E-form* hanya dapat digunakan untuk melaporkan SPT tahunan. Selanjutnya *e-SPT* adalah aplikasi yang dibuat oleh DJP yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendapat kemudahan dalam penyampaian SPT.

Tujuan utama dari layanan melaporkan pajak menggunakan sistem elektronik adalah untuk membantu Wajib Pajak dalam penyediaan fasilitas melaporkan SPT dengan media elektronik pada Wajib Pajak, sehingga dapat meminimalisir waktu dan biaya dari Wajib Pajak. Dengan adanya kemudahan internet, proses pelaporan SPT dapat dilakukan secara efektif serta efisien.

2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian (Kania et al., 2017) mengenai penerapan *e-system* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja dengan menggunakan kuesioner kepada 100 WPOP sebagai responden. Dalam

penelitian tersebut, variabel independen yang digunakan adalah *e-system* yang meliputi penerapan *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-billing* dengan variabel dependen kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik analisis data yang digunakan adalah *sampling incidental*. Secara parsial, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-billing* berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa seluruh *e-system* berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan WPOP. Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh (Safitri, Diana N., & Sari A. 2021) mengenai penerapan *e-registration*, *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan objek penelitian WPOP di Kota Malang, menunjukkan hasil bahwa variabel penerapan *e-registration*, *e-filing* dan *e-billing* berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak. (Nurbaiti, Susilo, & Agusti, 2016) telah melakukan penelitian mengenai pengaruh implementasi sistem elektronik bagi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan, dan menunjukkan hasil bahwa implementasi *e-SPT*, *e-registration*, *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Penelitian mengenai pengaruh sistem elektronik perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak dilakukan oleh (Sari & Rasmini, 2017). Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa isu mengenai kualitas dari pelayanan elektronik system perpajakan yang belum diberikan secara maksimal, menjadi salah satu faktor yang diduga menyebabkan adanya ketidakpuasan dari Wajib Pajak. Kemudian dilakukan penelitian terhadap 100 responden menggunakan teknik *accidental sampling* dan menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan elektronik sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Martini et al., 2019) mengenai dampak penerapan *e-system* perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, menunjukkan hasil bahwa *e-registration* dan *e-billing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian lain

mengenai kepatuhan Wajib Pajak, dilakukan oleh (Said & Aslindah, 2018). Penelitian tersebut merupakan penelitian kuantitatif dengan variabel independen *e-system* dan variabel dependen kepatuhan Wajib Pajak, yang memberikan hasil bahwa penerapan *e-system* perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *e-system* perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. (Husnurrosyidah & Suhadi, 2017) melakukan penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak, yang mana dalam penelitian tersebut menggunakan variabel independen *e-filing*, *e-billing* dan *e-faktur*, serta menggunakan kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen. Dari penelitian tersebut, didapatkan hasil bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Penelitian untuk menguji pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang dilakukan oleh (Ardiyansyah et al., 2016) menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dari responden yang merupakan Wajib Pajak di Kota Blitar. Penelitian lain mengenai pengaruh penggunaan *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dilakukan oleh (Sulistyorini et al., 2017). Objek dari penelitian tersebut adalah seluruh Wajib Pajak yang terdapat pada RSUD Dr. Moerwadi Surakarta. Dari penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa penggunaan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

(Erawati & Ratnasari, 2018) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*. Data dalam penelitian tersebut diperoleh dari kuesioner yang dibagikan pada Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* di wilayah Gunung Kidul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan, kepuasan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan penerapan *e-filing*

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. (Permatasari. A.C. et al., 2015) menjelaskan hasil dari penelitiannya bahwa kualitas pelayanan elektronik system perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

2.3. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada kajian pustaka dan beberapa pemaparan di atas, dapat ditentukan hipotesis dari penelitian yaitu sebagai berikut ini :

2.3.1. Penerapan *E-registration* Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

E-registration merupakan sistem layanan administrasi elektronik perpajakan yang berguna untuk mendaftarkan Wajib Pajak secara daring. Selain untuk mendaftar, *e-registration* juga dapat digunakan untuk hal lain seperti, melakukan perubahan data Wajib Pajak, mendaftar ataupun menghapus Nomor Pokok Wajib Pajak, serta mengajukan penghapusan PKP atau Pengusaha Kena Pajak. Semakin efektif dan efisien layanan yang diberikan, maka akan meningkatkan kepuasan dari Wajib Pajak.

Pada hasil penelitian (Permatasari. A.C. et al., 2015) yang menunjukkan bahwa dengan diterapkannya layanan elektronik system perpajakan (*e-registration*) memberikan pengaruh signifikan pada kepuasan Wajib Pajak. *E-registration* memberikan kemudahan untuk calon wajib pajak dalam melakukan pendaftaran wajib pajak secara *online*, yang mana dapat lebih menghemat waktu dan tenaga. Dengan adanya kemudahan tersebut maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Penerapan *E-registration* Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

2.3.2. Penerapan *E-billing* Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

E-billing adalah salah satu wujud modernisasi dalam perpajakan untuk meningkatkan optimalisasi layanan yang diberikan oleh DJP

kepada Wajib Pajak. Serangkaian proses dalam layanan *e-billing* diantaranya yaitu kegiatan untuk mendaftar peserta billing, membuat *billing code*, melakukan proses membayar yang didasarkan pada *billing code* serta rekonsiliasi *billing* kedalam *modul system* penerimaan negara.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sari & Rasmini, 2017) memberikan hasil bahwa layanan elektronik system (*e-billing*) berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Kemudian pada penelitian Permatasari, Susilo dan Topowijono (2015) menjelaskan bahwa kualitas layanan elektronik system perpajakan (*e-registration, e-filing, e-billing*) berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. *E-billing* memberikan kemudahan untuk wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya secara *online*. Wajib pajak sudah tidak perlu lagi mendatangi kantor pelayanan pajak untuk mendapatkan kode billing karena wajib pajak dapat memperolehnya secara daring. Lalu untuk pembayarannya juga dapat dilakukan menggunakan internet banking, ATM, ataupun mobile banking. Dengan adanya kemudahan dari layanan yang diberikan, wajib pajak menjadi lebih hemat waktu dan tenaganya sehingga akan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis penelitian yaitu:

H2 : Penerapan *E-billing* Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

2.3.3. Penerapan Pelaporan Elektronik Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

Pelaporan pajak menggunakan elektronik sistem dapat dilakukan oleh Wajib Pajak dengan menggunakan *e-filing* atau *e-form* atau *e-SPT*. *E-filing* merupakan sebuah sistem untuk melakukan pelaporan perpajakan secara elektronik menggunakan aplikasi daring atau melalui aplikasi *software* yang mana keduanya membutuhkan jaringan internet. Direktorat Jendral Pajak (DJP) memaparkan bahwa *e-filing* merupakan sebuah cara untuk menyampaikan SPT secara elektronik yang

dilaksanakan secara daring dan *relatime* melalui website yang dimiliki oleh DJP. Sedangkan *e-form* merupakan layanan untuk melaporkan SPT secara *online*. Pengisian *e-form* dapat dilakukan secara *offline* dengan mengunduh berkas *e-form* terlebih dahulu, lalu Wajib Pajak mengisi secara lengkap, kemudian file tersebut dapat diunggah ke sistem yang dimiliki oleh DJP melalui fitur yang *e-form*. *E-form* hanya dapat digunakan untuk melaporkan SPT tahunan. Selanjutnya *e-SPT* adalah aplikasi yang dibuat oleh DJP yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendapat kemudahan dalam penyampaian SPT.

Dalam penelitian (Sari & Rasmini, 2017), dijelaskan bahwa elektronik system perpajakan (*e-filing*) berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh (Sulistiyorini et al., 2017), menjelaskan bahwa penggunaan sistem administrasi *e-filing* memiliki pengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Pelaporan elektronik memberikan kemudahan untuk wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya secara daring, yang mana dapat lebih menghemat waktu dan tenaga. Dengan adanya kemudahan tersebut maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Berdasarkan pada pemaparan diatas, maka rumusan hipotesis penelitian ini yaitu:

H3 : Penerapan Pelaporan Elektronik Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

2.3.4. Penerapan *E-registration* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Beberapa hasil dari penelitian mengenai pengaruh diterapkannya *e-registration* terhadap tingkat kepatuhan dari Wajib Pajak, seperti pada penelitian yang telah dilakukan oleh oleh (Kania, P., Luh, N., & Arie, M. 2017), (Nurbaiti, Susilo, & Agusti, 2016), (Martini et al., 2019); (Sulistiyorini et al., 2017), (Said & Aslindah, 2018), (Safitri et al., 2021) menunjukkan bahwa dengan implementasi layanan *e-registration* memberikan pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan dari Wajib

Pajak. Salah satu kriteria kepatuhan wajib pajak adalah mendaftarkan diri guna mendapatkan NPWP. Layanan *e-registration* memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mendapatkan NPWP secara daring yang lebih menghemat waktu dan tenaga. Semakin mudah proses untuk mendapatkan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Berdasarkan pada pemaparan diatas, maka rumusan hipotesis penelitian ini yaitu:

H4 : Penerapan *E-registration* Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.5. Penerapan *E-billing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Peraturan DJP Nomor PER-26/PJ/2014 mengenai sistem pembayaran pajak secara elektronik, dijelaskan bahwa sistem pembayaran secara elektronik merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh *biller* DJP dan menerapkan *billing system*. *Billing system* adalah metode pembayaran elektronik yang menggunakan *billing code*. *Billing code* merupakan kode identifikasi yang dikeluarkan melalui sistem *billing* atau suatu jenis pembayaran ataupun setoran yang dilakukan oleh Wajib Pajak.

Beberapa penelitian seperti yang telah dilakukan oleh (Sulistiyorini et al., 2017), (Said & Aslindah, 2018), (Safitri et al., 2021), (Putri, 2019), (Sari, 2019) memberikan hasil bahwa penerapan layanan *e-billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan dari Wajib Pajak. Salah satu kriteria kepatuhan wajib pajak adalah membayarkan kewajiban pajaknya. Layanan *e-billing* memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak secara daring yang lebih menghemat waktu dan tenaga. Semakin mudah proses untuk melakukan pembayaran pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Dari uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis dari penelitian yaitu:

H5 : Penerapan *E-billing* Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.6. Penerapan Pelaporan Elektronik Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat tiga layanan untuk melaporkan pajak secara elektronik, diantaranya adalah *e-filing*, *e-SPT* dan *e-form*. Wajib pajak dapat memilih salah satu dari tiga layanan tersebut untuk melaporkan SPT. Wajib pajak dapat memilih apakah akan melaporkan SPT secara *online* menggunakan *e-filing* yang dapat dilakukan dengan melakukan pengisian *e-filing* pada website yang dimiliki oleh DJP yang nantinya ringkasan SPT dari wajib pajak akan dikirim secara daring dan wajib pajak akan mendapatkan bukti pengiriman elektronik melalui email yang dimiliki oleh wajib pajak. Kemudian, jika wajib pajak memilih menggunakan *e-form*, maka dapat dilakukan dengan mengunduh formulir elektronik dari DJP *online*, lalu formulir tersebut dapat diisi oleh wajib pajak secara *offline* yang nantinya formulir tersebut dapat disubmit dengan menggunakan koneksi internet. Dan untuk wajib pajak yang menggunakan *e-SPT*, mereka dapat instal aplikasi melalui perangkat komputer yang dimiliki, kemudian wajib pajak dapat membuat laporan yang nantinya akan menghasilkan file berbentuk csv. Lalu file tersebut dapat diunggah melalui DJP *online* atau dapat juga disampaikan ke loket tempat pelayanan terpadu di kantor pajak terdaftar. Dari ketiga layanan pelaporan *online* yang telah disediakan oleh DJP, wajib pajak menjadi lebih menghemat waktu dan tenaga untuk melaporkan SPTnya karena pelaporan sudah berbasis *online*. Berbeda dengan cara pelaporan secara *offline* yang lebih membutuhkan waktu, tenaga dan bahkan biaya karena wajib pajak harus mendatangi kantor pelayanan pajak atau menggunakan jasa pos atau jasa ekspedisi. Pelaporan SPT yang dilakukan secara elektronik akan lebih menghemat waktu, karena wajib pajak tidak perlu mendatangi kantor pajak dan tidak perlu lagi mengantri sehingga proses pelaporan menjadi lebih cepat. Semakin mudah proses pelaporan pajak, akan memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Sulistiyorini et al., 2017), menjelaskan bahwa penggunaan sistem administrasi *e-filing* memiliki pengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Said & Aslindah, 2018), (Safitri et al., 2021), (Putri, 2019), (Sari, 2019) juga memberikan hasil bahwa dengan diterapkannya layanan *e-filing*, dapat memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dari uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H6 : Penerapan Pelaporan Elektronik Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.7. Pengaruh Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepuasan ataupun ketidakpuasan merupakan suatu reaksi individu terhadap penilaian atas kesesuaian atau ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realita yang dirasakan dari pelayanan yang didapatkan. Sedangkan kepatuhan dapat terjadi ketika seseorang yang dalam hal ini merupakan Wajib Pajak, telah melaksanakan kerajibannya sebagai Wajib Pajak dan telah mendapatkan haknya sebagai Wajib Pajak. Jika Wajib Pajak mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. (Ariani & said, 2019); (Ahmad Ardiyansyah et al., 2016); (Wahyu & Hendra F Santoso, 2018); menjelaskan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga, saat Wajib Pajak merasa puas, maka kepuasan tersebut dapat memicu naiknya kepatuhan dari Wajib Pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H7 : Kepuasan Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.8. Penerapan *E-registration* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel *Intervening*

Penerapan layanan *e-registration* merupakan wujud dari modernisasi sistem administrasi dalam perpajakan yang mana dengan diterapkannya layanan tersebut diharapkan mampu membuat Wajib Pajak lebih mudah, efektif dan efisien dalam melakukan kewajiban pajaknya untuk mendaftarkan NPWP maupun merubah data wajib pajak secara daring. Kemudahan yang didapatkan Wajib Pajak setelah diterapkannya layanan elektronik ini diharapkan dapat menjadi faktor yang memberi pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak, lalu dari kepuasan tersebut mampu meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak. Sehingga upaya dari DJP untuk meningkatkan penerimaan negara dari pajak melalui penerapan *e-system* dapat tercapai.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sari & Rasmini, 2017) menjelaskan bahwa sistem elektronik dapat memberikan pengaruh positif kepada kepuasan Wajib Pajak. Selanjutnya pada penelitian yang telah dijalankan oleh (Kania et al., 2017) memberikan hasil bahwa terdapat pengaruh positif signifikan dari penerapan *e-registration* pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H8 : Penerapan *E-registration* Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening.

2.3.9. Penerapan *E-billing* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening

Penerapan *e-billing* merupakan wujud dari modernisasi sistem administrasi dalam perpajakan yang mana dengan diterapkannya layanan tersebut diharapkan mampu membuat Wajib Pajak lebih mudah, efektif dan efisien dalam melakukan kewajiban pajaknya untuk membayar pajaknya secara daring. Kemudahan yang didapatkan Wajib Pajak setelah diterapkannya layanan elektronik ini diharapkan dapat menjadi faktor yang memberi pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak, lalu dari

kepuasan tersebut mampu meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak. Sehingga upaya dari DJP untuk meningkatkan penerimaan negara dari pajak melalui penerapan *e-system* dapat tercapai.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sari & Rasmini, 2017) memberikan hasil bahwa layanan elektronik system (*e-billing*) berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Kemudian beberapa penelitian seperti yang telah dilakukan oleh (Sulistiyorini et al., 2017), (Said & Aslindah, 2018), (Safitri et al., 2021), (Putri, 2019), (Sari, 2019) memberikan hasil bahwa penerapan layanan *e-billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan dari Wajib Pajak. Dari uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis dari penelitian yaitu:

H9 : Penerapan E-billing Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening.

2.3.10. Penerapan Pelaporan Elektronik Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening

Penerapan pelaporan elektronik merupakan wujud dari modernisasi sistem administrasi dalam perpajakan yang mana dengan diterapkannya layanan tersebut diharapkan mampu membuat Wajib Pajak lebih mudah, efektif dan efisien dalam melakukan kewajiban pajaknya yaitu melakukan pelaporan pajaknya secara daring. Kemudahan yang didapatkan Wajib Pajak setelah diterapkannya layanan elektronik ini diharapkan dapat menjadi faktor yang memberi pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak, lalu dari kepuasan tersebut mampu meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak. Sehingga upaya dari DJP untuk meningkatkan penerimaan negara dari pajak melalui penerapan *e-system* dapat tercapai.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sari & Rasmini, 2017) menjelaskan bahwa sistem elektronik (dalam penelitian ini meliputi *e-filing*, *e-SPT*)

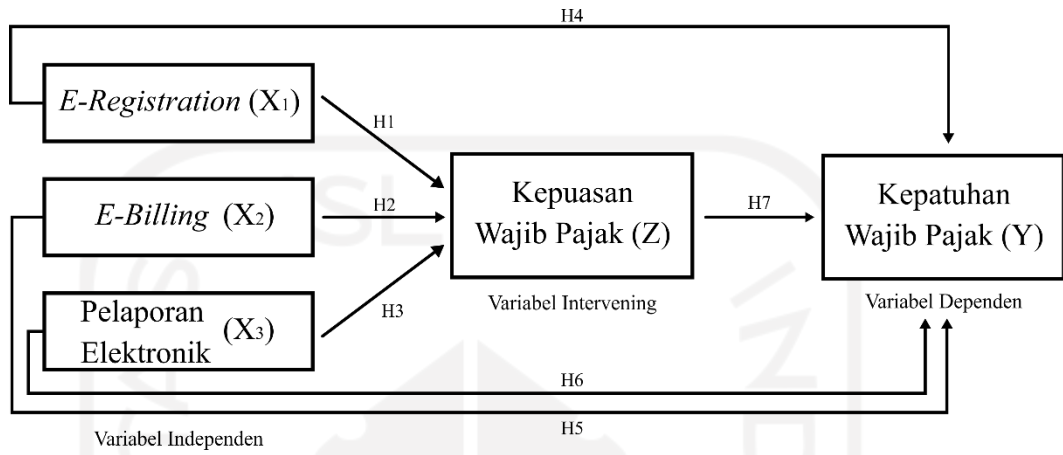
dapat memberikan pengaruh positif kepada kepuasan Wajib Pajak. Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh (Sulistyorini et al., 2017), menjelaskan bahwa penggunaan sistem administrasi *e-filing* memiliki pengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H10 : Penerapan Pelaporan Elektronik Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening.



2.4. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran



BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan jenis kausalitas yang memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas (independen), yakni *e-system* dengan kepuasan sebagai variabel *intervening* dan bagaimana pengaruhnya pada kepatuhan Wajib Pajak yang merupakan variabel terikat (dependen).

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Ponorogo yang melakukan kewajiban perpajakannya menggunakan sistem elektronik perpajakan.

Untuk memperoleh efisiensi biaya serta waktu, peneliti menggunakan sampel dalam melakukan penelitian. Sehingga tidak semua Wajib Pajak dijadikan sebagai objek penelitian. Adapun kriteria sampel yang digunakan, adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Ponorogo
2. Sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
3. Menggunakan salah satu atau semua elektronik system perpajakan

3.3. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari hasil pengisian kuesioner oleh responden yang merupakan Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Ponorogo. Penggunaan sumber data primer bertujuan agar peneliti dapat mendapatkan informasi data secara langsung dari objek penelitian.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan pada responden dengan menggunakan link. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian yaitu merupakan kuesioner personal atau *personal administrated questionnaires* yang merupakan proses untuk mengumpulkan data berdasarkan pernyataan yang tertulis. Pendapat yang diberikan oleh responden melalui kuesioner diukur dengan skala likert 4 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan:

- Score 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
- Score 2 : Tidak Setuju (TS)
- Score 3 : Setuju (S)
- Score 4 : Sangat Setuju (SS)

Dengan kategori nilai sebagai berikut:

Tabel 3.1. Kategori Nilai Skala Likert

Skala	Nilai	Pilihan/Jawaban
1	1,00 - 1,25	Sangat Tidak Setuju
2	1,26 - 2,50	Tidak Setuju
3	2,51 - 3,75	Setuju
4	3,76 - 4,00	Sangat Setuju

Teknik pengumpulan data menggunakan *accidental sampling* yang merupakan metode untuk menentukan sampel dengan cara mengambil responden yang ditemui atau kebetulan tersedia pada suatu lokasi dengan konteks penelitian. (Notoatmodjo, 2010)

3.5. Definisi dan Pengukuran Variabel

3.5.1. Variabel Dependen

Pada penelitian ini variabel dependen atau variabel terikatnya adalah kepatuhan Wajib Pajak (Y). Kepatuhan pajak dapat diartikan bahwa seseorang taat, tunduk, patuh, serta melaksanakan ketentuan dalam perpajakan (Akib et al., 2016). Kepatuhan Wajib Pajak merupakan

sikap patuh yang dimiliki oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk mendaftar sebagai Wajib Pajak, menyertorkan, serta melaporkan SPT yang sesuai dengan besar tarif pajak yang dikenakan. Variabel kepatuhan pada penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 5 (lima) pertanyaan sebagaimana yang digunakan oleh (Sulistyorini et al., n.d.)

Tabel 3.2. Indikator Penilaian Variabel Dependen

Variabel	Indikator Pernyataan	Referensi
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan untuk mendaftarkan diri	Sulistyorini, Nurlaela, Chosamtu (2017)
	Kepatuhan untuk melaporkan SPT	
	Kepatuhan dalam menghitung serta melaporkan	
	Kepatuhan dalam membayar angsuran	
	Kepatuhan dalam membayar pajak terhutang	

3.5.2. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini merupakan *e-system* (X) atau sistem elektronik yang merupakan suatu sistem untuk menambah kelancaran dan mempermudah administrasi dengan memanfaatkan teknologi internet. Variabel *e-system* pada penelitian ini diukur menggunakan kuesioner yang mana di dalamnya terdapat tiga poin yaitu *e-registration*, pelaporan elektronik, dan *e-billing* dan diukur melalui 14 (empat belas) pertanyaan yang dikembangkan dari kuesioner penelitian (Kania et al., 2017); (Husnurrosyidah & Suhadi, 2017)

Tabel 3.3. Indikator Penilaian Variabel Independen

Variabel	Indikator Pernyataan	Referensi
<i>e-system</i> <i>e-registration</i> (X1)	Mengetahui keberadaan layanan <i>e-registration</i>	Kania et al. (2017); Husnurrosyidah dan Suhadi (2017)
	Memahami manfaat, tujuan dan prosedur penerapan <i>e-registration</i>	

	Memperoleh kemudahan dalam melakukan kewajiban perpajakan (mendaftar NPWP) menggunakan <i>e-registration</i>	
	Memperoleh kemudahan dalam mendaftar NPWP, update data, mencabut atau mengukuhkan PKP	
	Pelayanan yang lebih efektif dan efisien menggunakan <i>e-registration</i>	

Variabel	Indikator Pernyataan	Referensi
<i>e-system</i>	<i>e-billing</i> (X2)	Kania et al. (2017); Husnurrosyidah dan Suhadi (2017)
	Mengetahui keberadaan layanan <i>e-billing</i>	
	Memahami manfaat, tujuan dan prosedur penerapan <i>e-billing</i>	
	Efisiensi proses pembayaran pajak dengan <i>e-billing</i>	
	<i>E-billing</i> mampu meminimalisir kesalahan pencatatan transaksi	
	Pelaporan Elektronik (X3)	
	Mengetahui keberadaan layanan <i>e-filing/e-form/e-SPT</i>	
Memahami manfaat, tujuan dan prosedur penerapan <i>e-filing/e-form/e-SPT</i>		
Mampu mengoperasikan <i>e-filing/e-form/e-SPT</i> sesuai kebutuhan		
Fleksibilitas dalam pelaporan pajak menggunakan <i>e-filing/e-form/e-SPT</i>		
Kemudahan melaporkan SPT dengan layanan <i>e-filing/e-form/e-SPT</i>		

3.5.3. Variabel Intervening

Kepuasan merupakan suatu reaksi individu terhadap penilaian atas kesesuaian antara ekspektasi dan realita yang dirasakan dari pelayanan yang didapatkan. Mengukur kepuasan Wajib Pajak dapat menjadi elemen yang penting dalam penyediaan layanan yang lebih baik, meningkatkan efisiensi serta meningkatkan efektifitas. Variabel kepuasan Wajib Pajak dalam penelitian ini berperan sebagai variabel *intervening* untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengukuran variabel kepuasan dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) pertanyaan yang dikembangkan dari kuesioner penelitian (Permatasari, A.C. et al., 2015).

Tabel 3.4. Indikator Penilaian Variabel *Intervening*

Variabel	Indikator Pernyataan	Referensi
Kepuasan Wajib Pajak (Z)	<i>e-system</i> mampu menambah ketepatan waktu memenuhi kewajiban perpajakan.	Permatasari, Susilo dan Topowijono (2015)
	<i>e-system</i> lebih menghemat waktu, energi dan biaya.	
	<i>e-system</i> memberikan informasi yang dibutuhkan.	
	Efektifitas layanan <i>e-system</i> memberikan kepuasan.	
	Efisiensi layanan <i>e-system</i> memberikan kepuasan.	

3.6. Metode Analisis Data

3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberi gambaran umum mengenai variabel-variabel yang tersedia di dalam penelitian. Selain itu, juga memberi gambaran mengenai data dari variabel yang ada dalam penelitian, yang didasarkan pada hasil olah data yaitu meliputi nilai maksimum, nilai minimum, standar deviasi, mean, dan median.

3.6.2. Uji Kausalitas Data

3.6.2.1. Uji Validitas

Untuk melakukan pengukuran seberapa jauh validitas dalam kuesioner, maka dilakukan pengujian menggunakan uji validitas. Uji validitas merupakan sebuah ukuran yang dapat menjelaskan derajat kesesuaian dari suatu instrumen. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi syarat, dapat ditinjau menggunakan korelasi pearson. Jika tertera angka < 0.05 dari nilai sign pada pengujian pearson, dapat disimpulkan bahwa datanya valid. Langkah untuk menganalisisnya adalah dengan mengukur koefisien korelasi dari tiap-tiap nilai yang terdapat pada tiap nomor dari pertanyaan dan nilai keseluruhan dari pertanyaan tersebut. Asumsi lain yang digunakan untuk menguji validitas diantaranya:

- a. r hitung $>$ r tabel, valid.
- b. r hitung $<$ r tabel, tidak valid.

3.6.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu alat ukur untuk menyatakan tingkat stabilitas dan juga tingkat konsistensi pada sebuah instrumen yang mengukur sebuah konsep. (Nurbaiti, Susilo, Rachma, et al., 2016) menjelaskan bahwa metode *cronbach's alpha* digunakan dalam menghitung suatu uji reliabilitas, yang memiliki kriteria uji jika koefisien *alpha* lebih tinggi, maka dapat disimpulkan reliabel dan juga sebaliknya. Penghitungan reliabilitas yang menggunakan *cronbach alpha* sebagai berikut:

- a. *Cronbach Aplha* (a) $>$ 0.60 , reliabel.
- b. *Cronbach Aplha* (a) $<$ 0.60 , tidak reliabel.

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

3.6.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk dapat mengetahui apakah dalam model regresi, residual/variabel pengganggu memiliki distribusi yang normal atau tidak. Menurut (Ghozali, 2009) model regresi dapat dikatakan baik apabila memiliki distribusi data normal ataupun mendekati normal. Pengujian normalitas residual dapat dilakukan menggunakan uji statistik non parametrik *kolmogorof-smirnov test*, dengan pedoman untuk mengambil keputusan sebagai berikut:

- a. Nilai probabilitas atau signifikansi (sig) < 0.05 , distribusi tidak normal.
- b. Nilai probabilitas atau signifikansi (sig) ≥ 0.05 , distribusi normal.

3.6.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui keberadaan korelasi pada variabel independen dalam model regresi. Model regresi dapat dinilai baik apabila tidak terdapat hubungan antara variabel yang independen. Untuk dapat mengetahuinya, dapat dilakukan dengan melakukan analisis pada nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. Nilai *cut off* untuk mendeteksi keberadaan multikolinearitas adalah nilai *tolerance* ≤ 0.10 atau *VIF* ≥ 10 . Sedangkan apabila nilai *tolerance* > 0.10 atau *VIF* < 10 , maka tidak terdapat multikolinearitas dalam model regresi. (Ghozali, 2013)

3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians dalam model regresi, melalui satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi dapat dinilai baik apabila terjadi homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedstisitas (Ghozali, 2016). Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedstisitas dilakukan menggunakan uji glejser. Apabila signifikansi (sig) $> 5\%$,

maka tidak terdapat gejala heteroskedastitas, namun jika signifikansi < 5%, maka terdapat gejala heterotodastisitas.

3.6.4. Analisis Regresi

Menurut (Ghozali, 2013), pada dasarnya, analisis regresi merupakan studi tentang ketergantungan variabel terikat (dependen) dengan satu atau lebih variabel bebas (independen). Tujuannya adalah untuk memprediksi dan atau mengestimasi rata-rata variabel terikat (dependen) atau rata-rata populasi berdasar pada nilai variabel bebas (independen) yang diketahui.

a. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dapat digunakan dalam memperoleh perkiraan dari hubungan variabel independen terhadap variable dependen. Analisis tahap pertama digunakan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-system* terhadap kepuasan Wajib Pajak, dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Z = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

- α : Konstanta
- β : Koefisien Regresi
- e : Error Term
- X_1 : *E-registration*
- X_2 : Pelaporan Elektronik
- X_3 : *E-billing*
- Z : Kepuasan Wajib Pajak

b. Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mendapat koefisien regresi yang dihunakan dalam penentuan diterima atau ditolaknya hipotesis. Pada penelitian ini, pengujian variabel menggunakan analisis jalur (*path analyze*) yang merupakan

pengaplikasian khusus dari regresi linier berganda dalam penelitian yang memakai variable *intervening*. Analisis tersebut dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh langsung serta pengaruh tidak langsung antara variable yang dipakai dalam penlitia. Persamaan yang digunakan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 Z + e \dots(2)$$

Keterangan :

- α : Konstanta
- β : Koefisien Regresi
- e : Error Term
- X_1 : *E-registration*
- X_2 : Pelaporan Elektronik
- X_3 : *E-billing*
- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- Z : Kepuasan Wajib Pajak

3.6.5. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan dari variable independen untuk menjelaskan variable dependen. Apabila nilai R^2 (*Adjusted R Square*) kecil, dapat diartikan bahwa kemampuan tiap variable independen untuk menjelaskan variable dependen adalah terbatas. Namun, apabila R^2 (*Adjusted R Square*) mendekati angka 1, maka dapat diartikan bahwa tiap variable independen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variable dependen (Ghozali, 2016)

3.6.6. Uji Statistik F

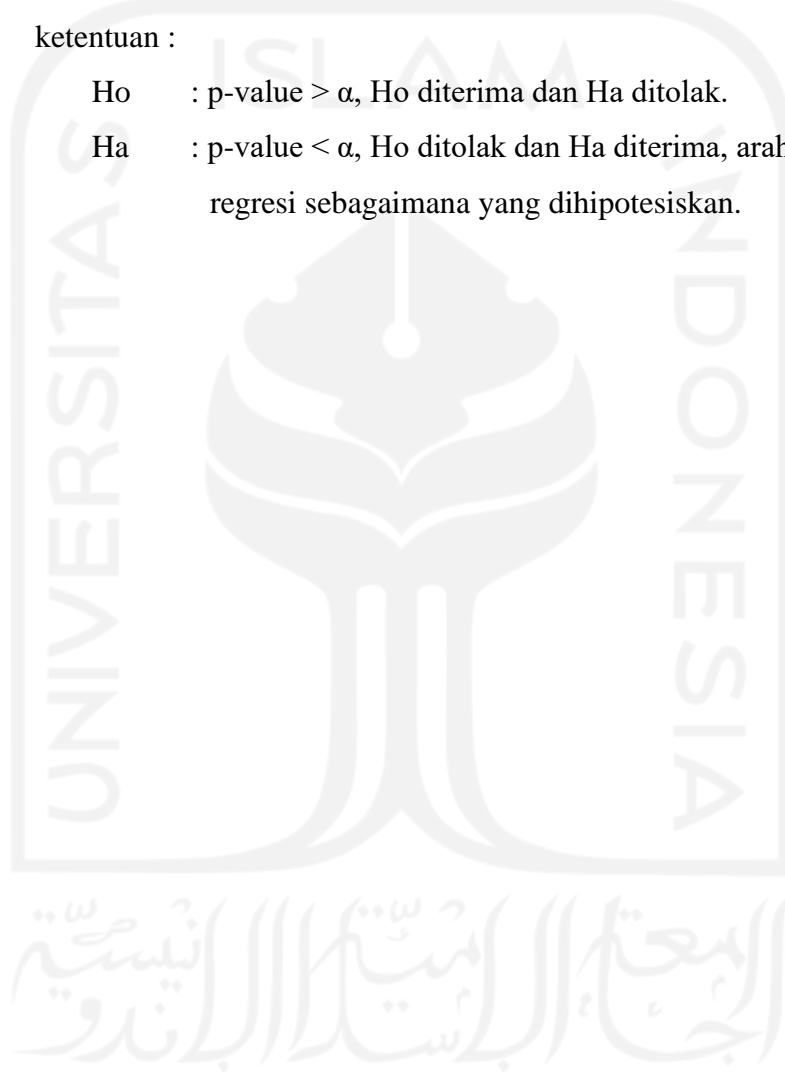
Uji statistik F dilakukan guna menguji kelayakan model penelitian. Jika nilai signifikan ($\text{sig} < 0.05$), maka model penelitian layak dan dapat diteruskan pada uji t.

3.6.7. Uji Hipotesis

(Ghozali, 2016) menjelaskan bahwa uji hipotesis secara parsial memiliki tujuan untuk mengetahui signifikansi dan pengaruh dari tiap-tiap variabel independen terhadap variable dependen. Pengujian menggunakan uji-t dengan tingkat keyakinan 95% yang memiliki ketentuan :

Ho : $p\text{-value} > \alpha$, Ho diterima dan Ha ditolak.

Ha : $p\text{-value} < \alpha$, Ho ditolak dan Ha diterima, arah koefisien regresi sebagaimana yang dihipotesiskan.



BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ponorogo. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara menyebar kuesioner melalui *link google form* yang disebar melalui media *online*. Kuesioner tersebut disebar melalui beberapa *whatsapp group* yang anggotanya merupakan warga asli Ponorogo. Lalu pada caption yang digunakan untuk menyebar kuesioner, diberi keterangan bahwa salah satu kriteria responden adalah wajib pajak yang tercatat di KPP Pratama Ponorogo. Dari kuesioner yang disebar, terdapat 112 sampel yang akan diolah untuk dapat dilakukan analisis serta pengujian hipotesis.

Tabel 4.1. Distribusi Sampel

Keterangan	Jumlah	Presentase
Kuesioner yang disebar	112	100%
Kuesioner yang tidak memenuhi syarat	0	0%
Kuesioner yang memenuhi syarat	112	100%

Sumber: Olah data primer, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.1. yaitu tabel distribusi sampel, menunjukkan bahwa kuesioner yang telah disebar sebanyak 112 dan keseluruhan kuesioner yang disebar memenuhi syarat.

Untuk mengetahui latar belakang dari responden, dilakukan klasifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan. Hasil dari klasifikasi data responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	69	62%
Perempuan	43	38%
Jumlah	112	100%

Sumber: Olah data primer, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.2., dari 112 responden yang mengisi kuesioner, terdapat 69 responden atau 62% dari keseluruhan yang berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 43 responden atau 38% dari keseluruhan responden.

Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
<25 Tahun	27	24%
25 - 35 Tahun	44	39%
36 - 45 Tahun	19	17%
>45 Tahun	22	20%
Jumlah	112	100%

Sumber: Olah data primer, 2022

Pada tabel 4.3., diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki rentang usia antara 25 – 35 tahun, yaitu sebanyak 44 responden atau 39% dari keseluruhan. Responden dengan usia <25 tahun sebanyak 27 responden atau 24% dari keseluruhan. Selanjutnya, responden dengan usia >45 tahun sebanyak 22 responden atau 20% dari keseluruhan, dan rentang usia 36 – 45 tahun sebanyak 19 responden atau 17% dari keseluruhan responden.

Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SMA	20	18%
D1/D2/D3	37	33%
S1/D4	54	48%
S2	1	1%
Jumlah	112	100%

Sumber: Olah data primer, 2022

Hasil pada tabel 4.4. menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ponorogo memiliki tingkat pendidikan S1/D4 yaitu sebanyak 54 responden atau 48% dari keseluruhan. Sedangkan tingkat pendidikan D1/D2/D3 sebanyak 37 responden atau 33% dari keseluruhan. Kemudian untuk tingkat pendidikan SMA terdapat sebanyak 20 responden atau 18% dari keseluruhan, dan tingkat pendidikan S2 sebanyak 1 responden atau 1% dari keseluruhan.

Tabel 4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
PNS	49	44%
Karyawan Swasta	31	28%
Pengusaha	26	23%
Lainnya	6	5%
Jumlah	112	100%

Sumber: Olah data primer, 2022

Tabel 4.5. menunjukkan bahwa pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 49 responden atau 44% dari keseluruhan. Lalu karyawan swasta sebanyak 31 responden atau 28% dari keseluruhan, dan pengusaha sebanyak 26 responden atau 23% dari keseluruhan. Kemudian terdapat 6 responden atau 5% dari keseluruhan yang memilih jenis lainnya.

Tabel 4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan *E-system* yang Pernah Digunakan

<i>E-system</i> yang Digunakan	Frekuensi	Presentase
<i>E-registration</i>	31	13%
<i>E-filing</i>	98	41%
<i>E-SPT</i>	54	23%
<i>E-Form</i>	35	15%
<i>E-billing</i>	22	9%
Jumlah	240	100%

Sumber: Olah data primer, 2022

Berdasarkan tabel 4.6., sebanyak 31 responden atau 13% menggunakan layanan *e-registration*. Responden yang menggunakan layanan pelaporan elektronik atau *e-filing*, *e-SPT*, *e-Form* yaitu, *e-filing* sebanyak 98 responden atau 41%, *e-SPT* sebanyak 54 responden atau 23%, dan *e-Form* sebanyak 35 responden atau 15%. Kemudian pengguna layanan *e-billing* sebanyak 22 responden atau 9%. Frekuensi pengguna layanan *e-billing* lebih kecil dibanding dengan layanan yang lain, hal ini terjadi karena mayoritas responden merupakan PNS dan karyawan swasta yang pada umumnya pembayaran pajaknya dilakukan oleh bendahara kantor. Selain itu, penerapan layanan *e-billing* lebih akhir dibanding dengan penerapan layanan elektronik lainnya.

Pada kuesioner bagian pilihan *e-system* yang digunakan, responden dapat memilih lebih dari satu layanan elektronik yang digunakan. Selain itu, karena poin pertanyaan dari kuesioner adalah untuk memilih *e-system* yang pernah digunakan, maka responden dapat memilih lebih dari satu layanan yang dulu pernah digunakan dan juga layanan yang saat ini masih digunakan. Sehingga frekuensi pengguna *e-system* melebihi jumlah responden yang mengisi kuesioner.

4.2. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk mengetahui gambaran umum keseluruhan variabel yang terdapat dalam penelitian. Gambaran umum tersebut mencakup *mean* atau rata-rata, minimum, maksimum, serta standar deviasi. Variabel independen dalam penelitian ini diantaranya adalah *e-registration*, pelaporan elektronik, dan *e-billing*. Hasil dari analisis statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7. Analisis Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan WP	112	5,00	20,00	3,6893	0,31860
<i>E-registration</i>	112	5,00	20,00	3,4143	0,50917
<i>E-billing</i>	112	4,00	16,00	3,2210	0,56127
Pelaporan Elektronik	112	5,00	20,00	3,7268	0,32879
Kepuasan WP	112	5,00	20,00	3,6071	0,30719

Sumber: Olah data primer, 2022

Hasil analisis statisitik deskriptif pada tabel 4.7. dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis pada variabel kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai minimum sebesar 5,00 dan nilai maksimum sebesar 20,00. Sedangkan nilai rata-rata (*mean*) dari variabel kepatuhan wajib pajak adalah 3,6893 dengan standar deviasi sebesar 0,31860. Nilai rata-rata sebesar 3,6893 berarti bahwa, dari skala 1-4, rentang jawaban responden adalah setuju. Sedangkan, standar deviasi menunjukkan penyimpangan data yang kecil karena standar deviasi lebih kecil dari *mean*.

b. *E-registration*

Hasil analisis pada variabel kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai minimum sebesar 5,00 dan nilai maksimum sebesar 20,00. Sedangkan nilai rata-rata (*mean*) dari variabel kepatuhan wajib pajak adalah 3,4143 dengan standar deviasi sebesar 0,50917. Nilai rata-rata sebesar 3,4143 berarti bahwa, dari skala 1-4, rentang jawaban responden adalah setuju. Sedangkan, standar deviasi menunjukkan penyimpangan data yang kecil karena standar deviasi lebih kecil dari *mean*.

c. *E-billing*

Hasil analisis pada variabel kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai minimum sebesar 4,00 dan nilai maksimum sebesar 16,00. Sedangkan

nilai rata-rata (*mean*) dari variabel kepatuhan wajib pajak adalah 3,2210 dengan standar deviasi sebesar 0,56127. Nilai rata-rata sebesar 3,2210 berarti bahwa, dari skala 1-4, rentang jawaban responden adalah setuju. Sedangkan, standar deviasi menunjukkan penyimpangan data yang kecil karena standar deviasi lebih kecil dari *mean*.

d. Pelaporan Elektronik

Hasil analisis pada variabel kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai minimum sebesar 5,00 dan nilai maksimum sebesar 20,00. Sedangkan nilai rata-rata (*mean*) dari variabel kepatuhan wajib pajak adalah 3,7268 dengan standar deviasi sebesar 0,32879. Nilai rata-rata sebesar 3,7268 berarti bahwa, dari skala 1-4, rentang jawaban responden adalah setuju. Sedangkan, standar deviasi menunjukkan penyimpangan data yang kecil karena standar deviasi lebih kecil dari *mean*.

e. Kepuasan Wajib Pajak

Hasil analisis pada variabel kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai minimum sebesar 5,00 dan nilai maksimum sebesar 20,00. Sedangkan nilai rata-rata (*mean*) dari variabel kepatuhan wajib pajak adalah 3,6071 dengan standar deviasi sebesar 0,30719. Nilai rata-rata sebesar 3,6071 berarti bahwa, dari skala 1-4, rentang jawaban responden adalah setuju. Sedangkan, standar deviasi menunjukkan penyimpangan data yang kecil karena standar deviasi lebih kecil dari *mean*.

4.3. Uji Kausalitas Data

4.3.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang tujuannya untuk menilai apakah sebuah alat ukur sudah tepat dengan apa yang harus diukur. Selain menghasilkan data yang tepat, alat ukur yang valid juga harus menunjukkan gambaran mengenai data tersebut. Uji validitas ini menggunakan program SPSS 22 dengan syarat valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai n dalam penelitian ini sebesar 112 dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$), sehingga df dari 112 adalah 0,1857. Berikut

merupakan hasil dari pengujian:

Tabel 4.8. Data Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,579	0,1857	Valid
	Y2	0,630	0,1857	Valid
	Y3	0,692	0,1857	Valid
	Y4	0,505	0,1857	Valid
	Y5	0,663	0,1857	Valid
<i>E-registration</i> (X1)	X1.1	0,888	0,1857	Valid
	X1.2	0,870	0,1857	Valid
	X1.3	0,840	0,1857	Valid
	X1.4	0,844	0,1857	Valid
	X1.5	0,823	0,1857	Valid
<i>E-billing</i> (X2)	X2.1	0,870	0,1857	Valid
	X2.2	0,775	0,1857	Valid
	X2.3	0,866	0,1857	Valid
	X2.4	0,891	0,1857	Valid
Pelaporan Elektronik (X3)	X3.1	0,639	0,1857	Valid
	X3.2	0,607	0,1857	Valid
	X3.3	0,572	0,1857	Valid
	X3.4	0,498	0,1857	Valid
	X3.5	0,559	0,1857	Valid
Kepuasan Wajib Pajak (Z)	Z1	0,397	0,1857	Valid
	Z2	0,498	0,1857	Valid
	Z3	0,432	0,1857	Valid
	Z4	0,477	0,1857	Valid
	Z5	0,572	0,1857	Valid

Hasil uji validitas pada tabel 4.8. menunjukkan bahwa keseluruhan item pertanyaan pada yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, *e-registration*, pelaporan elektronik, *e-billing*, dan kepuasan wajib pajak adalah valid. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai tiap item pertanyaan yang memenuhi kriteria uji validitas, yaitu *r* hitung yang lebih besar dari *r* tabel.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Sebuah kuesioner dapat dipercaya atau diandalkan (reliabel) jika jawaban responden pada pertanyaan yang diberikan adalah stabil atau konsisten. Untuk mengetahuinya, dilakukan dengan melihat nilai *cronbach alpha* (α). Apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 maka diartikan bahwa instrumen dapat diandalkan atau reliabel. Hasil dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8. Data Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,780	Reliabel
<i>E-registration</i>	0,850	Reliabel
<i>E-billing</i>	0,866	Reliabel
Pelaporan Elektronik	0,771	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	0,698	Reliabel

Sumber: Olah data primer, 2022

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa keseluruhan variabel penelitian ini memiliki nilai *cronbach alpha* diatas 0,60. Maka dapat diartikan bahwa semua pertanyaan diandalkan atau reliable, serta dapat digunakan dalam penelitian berikutnya.

4.4. Uji Asumsi Klasik

4.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi dan data penelitian memiliki distribusi yang normal atau tidak. Dalam pengujian ini menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smimov* menggunakan SPSS 22. Data terdistribusi normal jika nilai probabilitas atau signifikansi lebih besar dari 0,05 dan sebaliknya. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 4.9. sebagai berikut:

Tabel 4.9. Data Hasil Uji Normalitas

Nilai Signifikansi	Keterangan
0,200	Berdistribusi Normal

Sumber: Olah data primer, 2022

Dalam hasil uji normalitas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,200. Hal tersebut berarti bahwa data berdistribusi normal dan layak untuk digunakan.

4.4.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikoliniearitas berguna untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Regresi dikatakan baik apabila tidak terdapat korelasi/hubungan antar variabel independen. Untuk mendeteksinya, menggunakan nilai *tolerance* dan VIF (*variance inflation factor*). Apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 10% atau 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat diartikan bahwa model regresi bebas multikoliniearitas. Berikut merupakan hasil dari uji multikoliniearitas:

Tabel 4.10. Data Hasil Uji Multikolinearitas

Model Regresi	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1 → Z	<i>E-registration</i>	0,917	1,091	Non Multikolinieritas
X2 → Z	<i>E-billing</i>	0,966	1,035	Non Multikolinieritas
X3 → Z	Pelaporan Elektronik	0,940	1,064	Non Multikolinieritas
X1 → Y	<i>E-registration</i>	0,913	1,096	Non Multikolinieritas
X2 → Y	<i>E-billing</i>	0,954	1,048	Non Multikolinieritas
X3 → Y	Pelaporan Elektronik	0,781	1,280	Non Multikolinieritas
Z → Y	Kepuasan Wajib Pajak	0,802	1,247	Non Multikolinieritas

Sumber: Olah data primer, 2022

Dari hasil uji dalam tabel tersebut, dapat diketahui bahwa dari keseluruhan variabel memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Sehingga keseluruhan variabel adalah layak dan dapat digunakan untuk penelitian, karena tidak terdapat multikolinieritas dalam data tersebut.

4.4.3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan *variance* dari pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Jika varian satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka tidak terjadi heterokedastisitas, dan sebaliknya. Model regresi diartikan bebas dari heterokedastisitas, apabila nilai signifikansi t terhadap variabel bebas memiliki nilai lebih dari 0,05. Hasil uji heterokedastisitas terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11. Data Hasil Uji Heterokedastisitas

Model Regresi	Variabel	Signifikansi	Keterangan
X1 → ABSRES1	<i>E-registration</i>	0,352	Non Heterokedastisitas
X2 → ABSRES1	<i>E-billing</i>	0,905	Non Heterokedastisitas
X3 → ABSRES1	Pelaporan Elektronik	0,180	Non Heterokedastisitas
X1 → ABSRES2	<i>E-registration</i>	0,952	Non Heterokedastisitas
X2 → ABSRES2	<i>E-billing</i>	0,912	Non Heterokedastisitas
X3 → ABSRES2	Pelaporan Elektronik	0,753	Non Heterokedastisitas

Sumber: Olah data primer, 2022

4.5. Analisis Regresi

Penelitian ini menggunakan analisis regresi yaitu regresi linier sederhana dan regresi linier berganda. Tujuan dari analisis regresi adalah untuk memprediksi serta mengestimasi rata-rata variabel terikat, atau rata-rata populasi berdasarkan pada nilai variabel bebas yang diketahui.

a. Regresi Linier Sederhana

Analisis yang pertama yaitu menggunakan regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-registration*, pelaporan elektronik, dan *e-billing* terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil dari regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12. Data Hasil Regresi Linier Sederhana

Model Regresi	Variabel	β	Sig.	Keterangan
	(Constant)	1,848	0,000	
X1 → Z	<i>E-registration</i>	0,037	0,131	H ₁ ditolak
X2 → Z	<i>E-billing</i>	0,056	0,010	H ₂ diterima
X3 → Z	Pelaporan Elektronik	0,389	0,000	H ₃ diterima

Sumber: Olah data primer, 2022

Pada kolom beta baris pertama menunjukkan nilai dari konstanta (α) regresi, lalu baris kedua dan seterusnya merupakan koefisien dari

variabel independen yang diteliti. Model regresi berdasarkan tabel 4.12. adalah sebagai berikut:

$$Z = 1,848 + 0,037X_1 + 0,056X_2 + 0,389X_3 \dots\dots\dots(1)$$

Dari persamaan tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

1. Konstanta sebesar 1,848 berarti bahwa, apabila variabel independen yang meliputi *e-registration*, pelaporan elektronik, dan *e-billing* tidak mengalami perubahan atau konstan, maka nilai Z (kepuasan wajib pajak) sebesar 1,848%.
2. Variabel X_1 atau *e-registration* terhadap kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh positif sebesar 0,037 yang berarti bahwa setiap kenaikan *e-registration* sebesar 1%, maka kepuasan wajib pajak akan naik sebesar 0,037%. Dengan nilai signifikansi yang lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0,131 dapat diartikan bahwa *e-registration* tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Sehingga hipotesis pertama ditolak.
3. Variabel X_2 atau *e-billing* terhadap kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh positif sebesar 0,056 yang berarti bahwa setiap kenaikan *e-billing* sebesar 1%, maka kepuasan wajib pajak akan naik sebesar 0,056%. Dengan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,010 dapat diartikan bahwa *e-billing* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Sehingga hipotesis ketiga diterima.
4. Variabel X_3 atau pelaporan elektronik terhadap kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh positif sebesar 0,389 yang berarti bahwa setiap kenaikan pelaporan elektronik sebesar 1%, maka kepuasan wajib pajak akan naik sebesar 0,389%. Dengan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 dapat diartikan bahwa pelaporan elektronik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Sehingga hipotesis kedua diterima.

b. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mendapat koefisien regresi yang dihipotesiskan dalam penentuan diterima atau ditolaknya hipotesis. Pada penelitian ini, pengujian variabel menggunakan analisis jalur (*path analyze*) yang merupakan pengaplikasian khusus dari regresi linier berganda dalam penelitian yang memakai variabel *intervening*. Analisis tersebut dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh langsung serta pengaruh tidak langsung antara variabel yang dipakai dalam penelitian. Hasil dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13. Data Hasil Regresi Linier Berganda

Model Regresi	Variabel	β	Sig.	Keterangan
	(Constant)	1,308	0,000	
X1 → Y	<i>E-registration</i>	0,104	0,000	H ₄ diterima
X2 → Y	<i>E-billing</i>	0,027	0,216	H ₅ ditolak
X3 → Y	Pelaporan Elektronik	0,150	0,010	H ₆ diterima
Z → Y	Kepuasan Wajib Pajak	0,383	0,010	H ₇ diterima

Sumber: Olah data primer, 2022

Pada kolom beta baris pertama menunjukkan nilai dari konstanta (α) regresi, lalu baris kedua dan seterusnya merupakan koefisien dari variabel independen yang diteliti. Model regresi berdasarkan tabel 4.12. adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,308 + 0,104X_1 + 0,150X_2 + 0,027X_3 + 0,383Z \dots(2)$$

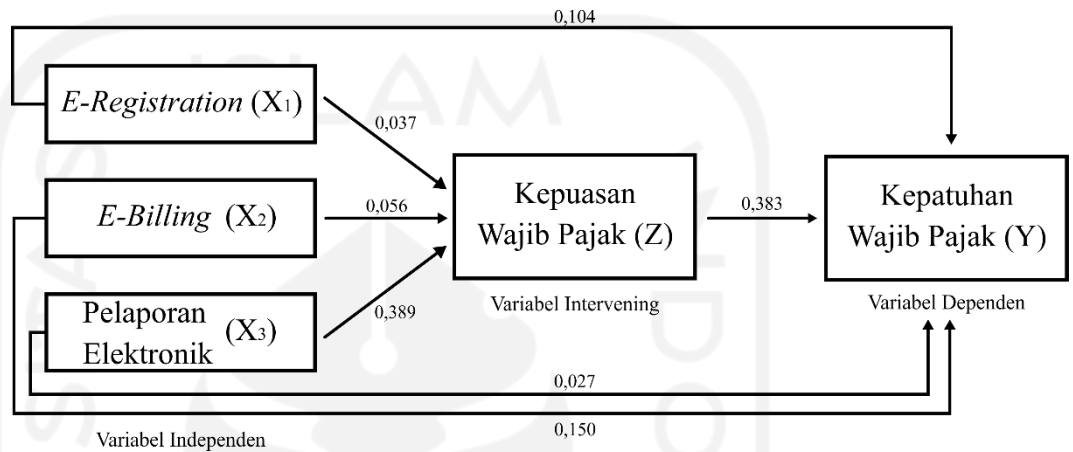
Dari persamaan tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

1. Konstanta sebesar 1,308 berarti bahwa, apabila variabel independen yang meliputi *e-registration*, pelaporan elektronik, *e-billing* dan kepuasan wajib pajak tidak mengalami perubahan atau konstan, maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak) sebesar 1,308%.

2. Variabel X_1 atau *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif sebesar 0,104 yang berarti bahwa setiap kenaikan *e-registration* sebesar 1%, maka kepuasan wajib pajak akan naik sebesar 0,104%. Dengan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 dapat diartikan bahwa *e-registration* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis keempat diterima.
3. Variabel X_2 atau *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif sebesar 0,027 yang berarti bahwa setiap kenaikan *e-billing* sebesar 1%, maka kepuasan wajib pajak akan naik sebesar 0,027%. Dengan nilai signifikansi yang lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0,216 dapat diartikan bahwa *e-billing* tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis keenam ditolak.
4. Variabel X_3 atau pelaporan elektronik terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif sebesar 0,150 yang berarti bahwa setiap kenaikan pelaporan elektronik sebesar 1%, maka kepuasan wajib pajak akan naik sebesar 0,150%. Dengan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,010 dapat diartikan bahwa pelaporan elektronik memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis kelima diterima.
5. Variabel Z atau kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif sebesar 0,383 yang berarti bahwa setiap kenaikan pelaporan elektronik sebesar 1%, maka kepuasan wajib pajak akan naik sebesar 0,383%. Dengan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,010 dapat diartikan bahwa kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis ketujuh diterima.

Selanjutnya adalah analisis jalur (*path analyze*) yang merupakan pengaplikasian khusus dari regresi linier berganda dalam penelitian yang memakai variable *intervening*. Hasil dari analisis jalur adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1. Analisis Jalur



1. Pengaruh Langsung

- a. Pengaruh variabel *e-registration* terhadap kepuasan wjaib pajak
 $X_1 \rightarrow Z = 0,037$
- b. Pengaruh variabel *e-billing* terhadap kepuasan wajib pajak
 $X_2 \rightarrow Z = 0,056$
- c. Pengaruh variabel pelaporan elektronik terhadap kepuasan wajib pajak
 $X_3 \rightarrow Z = 0,389$
- d. Pengaruh variabel *e-registration* terhadap kepatuhan wjaib pajak
 $X_1 \rightarrow Y = 0,104$
- e. Pengaruh variabel *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak
 $X_2 \rightarrow Y = 0,027$
- f. Pengaruh variabel pelaporan elektronik terhadap kepatuhan wajib pajak
 $X_3 \rightarrow Y = 0,150$

- g. Pengaruh variabel kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

$$Z \rightarrow Y = 0,383$$

2. Pengaruh Tidak Langsung

- a. Pengaruh variabel *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak

$$X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y = 0,037 \times 0,383 = 0,0142$$

- b. Pengaruh variabel *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak

$$X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y = 0,056 \times 0,383 = 0,0214$$

- c. Pengaruh variabel pelaporan elektronik terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak

$$X_3 \rightarrow Z \rightarrow Y = 0,389 \times 0,383 = 0,1489$$

Tabel 4.14. Ringkasan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
X1 → Z	0,037		0,037
X2 → Z	0,056		0,056
X3 → Z	0,389		0,389
X1 → Y	0,104		0,104
X2 → Y	0,027		0,027
X3 → Y	0,150		0,150
Z → Y	0,383		0,383
X1 → Z → Y	0,104	0,014	0,118
X2 → Z → Y	0,027	0,021	0,048
X3 → Z → Y	0,150	0,149	0,299

Sumber: Olah data primer, 2022

3. Pengaruh *E-registration* (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Z)

Berdasarkan dari hasil olah data, diperoleh hasil bahwa koefisien regresi langsung sebesar 0,104 dan koefisien regresi tidak langsung sebesar $0,037 \times 0,383 = 0,0142$. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung, maka dapat diartikan bahwa *e-registration* memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa melalui kepuasan wajib pajak.

4. Pengaruh *E-billing* (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Z)

Berdasarkan dari hasil olah data, diperoleh hasil bahwa koefisien regresi langsung sebesar 0,027 dan koefisien regresi tidak langsung sebesar $0,056 \times 0,383 = 0,0214$. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung, maka dapat diartikan bahwa *e-billing* memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa melalui kepuasan wajib pajak.

5. Pengaruh Pelaporan Elektronik (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Z)

Berdasarkan dari hasil olah data, diperoleh hasil bahwa koefisien regresi langsung sebesar 0,150 dan koefisien regresi tidak langsung sebesar $0,389 \times 0,383 = 0,1489$. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung, maka dapat diartikan bahwa pelaporan elektronik memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa melalui kepuasan wajib pajak.

4.6. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan dari variable independen untuk menjelaskan variable dependen. Hasil dari uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15. Data Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Regresi	R	R Square	Adjusted R Square
X1, X2, X3 → Z	0,741	0,550	0,537
X1, X2, X3, Z → Y	0,809	0,655	0,642

Sumber: Olah data primer, 2022

Dari tabel tersebut dapat diketahui nilai *R square* model regresi yang pertama sebesar 0,550 atau 55% yang berarti bahwa *e-registration*, pelaporan elektronik, *e-billing* mempengaruhi kepuasan wajib pajak sebesar 55% dan selebihnya dijelaskan oleh variabel diluar penelitian. Selanjutnya nilai *R square* model regresi kedua sebesar 0,655 atau 65,5% yang berarti bahwa *e-registration*, pelaporan elektronik, *e-billing* dan kepuasan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 65,5% lalu selebihnya dijelaskan oleh variabel diluar penelitian.

4.7.Uji Statistik F

Berikut ini merupakan tabel hasil dari uji F untuk menguji kelayakan model penelitian

Tabel 4.16. Data Hasil Uji Statistik F

Model Regresi	Sig.	Keterangan
X1, X2, X3 → Z	0,000	Sesuai (<0,05)
X1, X2, X3, Z → Y	0,000	Sesuai (<0,05)

Sumber: Olah data primer, 2022

Dari data tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi dari kedua model regresi lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut berarti bahwa model regresi sesuai dengan data. Sehingga model regresi dapat digunakan dalam pengujian hipotesis.

4.8. Uji Hipotesis

Berdasarkan pada tabel 4.12. diketahui bahwa variabel *e-regiatration* (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Z), dapat dilihat dari nilai probabilitas signifikansi variabel *e-regiatration* (X_1) sebesar 0,131 yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 dan koefisien regresi sebesar 0,037. Sedangkan, variabel *e-billing* (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,056 dan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,010 yang mana nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, variabel *e-billing* (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Z). Variabel pelaporan elektronik (X_3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,389 dan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Dapat diketahui bahwa nilai probabilitas signifikansi variabel (X_3) lebih kecil dari 0,05. Artinya, variabel pelaporan elektronik (X_3) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Z).

Selanjutnya pada tabel 4.13. diketahui bahwa variabel *e-regiatration* (X_1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,104 dan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Nilai probabilitas signifikansi variabel *e-regiatration* (X_1) lebih kecil dari 0,05 yang artinya variabel *e-regiatration* (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak (Y). Sedangkan variabel *e-billing* (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,027 dan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,216. Nilai probabilitas signifikansi variabel *e-billing* (X_2) diketahui lebih besar dari 0,05 yang artinya variabel *e-billing* (X_2) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Lalu, pada variabel pelaporan elektronik (X_3) diketahui bahwa nilai koefisien regresinya sebesar 0,150 dan nilai probabilitas signifikansinya sebesar 0,000. Nilai probabilitas signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Artinya, variabel pelaporan elektronik (X_3) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Kemudian variabel kepuasan wajib pajak (Z) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,383 dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Artinya kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh positif

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Berikut ini merupakan tabel ringkasan dari hipotesis penelitian:

Tabel 4.17. Ringkasan Hipotesis

	Hipotesis	Keterangan
H1:	Penerapan <i>E-registration</i> Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.	Ditolak
H2:	Penerapan <i>E-billing</i> Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.	Diterima
H3:	Penerapan Pelaporan Elektronik Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.	Diterima
H4:	Penerapan <i>E-registration</i> Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Diterima
H5:	Penerapan <i>E-billing</i> Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Ditolak
H6:	Penerapan Pelaporan Elektronik Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Diterima
H7:	Kepuasan Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Diterima
H8:	<i>E-registration</i> Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Sebagai Variabel <i>Intervening</i> .	Ditolak
H9:	<i>E-billing</i> Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Sebagai Variabel <i>Intervening</i> .	Ditolak
H10:	Pelaporan Elektronik Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Sebagai Variabel <i>Intervening</i> .	Ditolak

Sumber: Olah data primer, 2022

4.9.Pembahasan

4.9.1. Pengaruh *E-registration* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *e-registration* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Dapat dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar positif 0,037 dan nilai

probabilitas signifikansi sebesar 0,131 yang mana nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05. Layanan *e-registration* mampu memberikan efektifitas dan efisiensi jika dibandingkan dengan cara mendaftar secara *offline*. Wajib pajak dapat mendaftarkan diri dimanapun dan kapanpun menggunakan layanan *e-registration*. Namun, layanan *e-registration* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena, dalam melakukan pendaftaran secara *online*, calon wajib pajak melakukannya secara mandiri, artinya tidak ada pihak lain yang memandu proses pendaftaran. Sehingga bisa saja terjadi kesalahan yang tidak disadari oleh calon wajib pajak, seperti kesalahan saat mendaftarkan alamat tujuan ataupun kesalahan dalam memilih pernyataan dibagian akhir pendaftaran. Kesalahan tersebut dapat berdampak pada keterlambatan pengiriman kartu fisik NPWP atau bahkan kartu fisik NPWP tidak dikirimkan, dan jika hal tersebut terjadi, maka wajib pajak tetap harus mendatangi kantor pelayanan pajak untuk mengajukan permohonan cetak kartu NPWP. Penyebab lainnya yaitu, kemungkinan ditolaknya permohonan pendaftaran NPWP secara *online* karena adanya hambatan seperti kegagalan saat validasi NIK atau data kependudukan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Permatasari, A.C. et al., 2015) yang menunjukkan bahwa dengan diterapkannya layanan elektronik system perpajakan (*e-registration*) memberikan pengaruh signifikan pada kepuasan Wajib Pajak. Saran yang dapat diberikan agar kemungkinan ditolaknya hipotesis kecil yaitu dengan menyediakan layanan pengaduan yang responsif agar calon wajib pajak yang sedang mendaftarkan diri merasa terbantu dalam melakukan pendaftaran secara daring ataupun terbantu jika terdapat beberapa hambatan yang membuat calon wajib pajak merasa bingung.

4.9.2. Pengaruh *E-billing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *e-billing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dapat dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar positif 0,056 dan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,010 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Sari & Rasmini, 2017) bahwa layanan elektronik system (*e-billing*) berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Layanan *e-billing* yang dibuat oleh DJP mampu memberikan kemudahan dalam melakukan pembayar pajak bagi wajib pajak. Dengan adanya layanan *e-billing*, wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajaknya secara *online* menggunakan kode billing, lalu wajib pajak dapat membayarkannya menggunakan *mobile banking*, *internet banking*, ATM, ataupun melalui bank, kantor post. Kemudahan yang diberikan oleh DJP mampu memberikan kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan *e-billing*.

4.9.3. Pengaruh Pelaporan Elektronik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Pelaporan elektronik memiliki nilai koefisien regresi sebesar positif 0,389 dan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa pelaporan elektronik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Layanan pelaporan elektronik berupa *e-filing*, *e-SPT* dan *e-form* yang dibuat oleh DJP mampu membantu wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajak secara lebih efektif dan efisien. Khususnya bagi wajib pajak yang memiliki pekerjaan dengan waktu yang tidak fleksibel, mereka akan dimudahkan dengan adanya layanan pelaporan elektronik ini, sehingga penerapan layanan pelaporan elektronik mampu memberikan kepuasan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Sari &

Rasmini, 2017) yang menjelaskan bahwa elektronik system perpajakan (*e-filing*) berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak.

4.9.4. Pengaruh *E-registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel *e-registration* memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,104 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa *e-registration* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-registration* mampu membantu untuk mendaftarkan diri menjadi wajib pajak dan mendapatkan NPWP secara daring. Sehingga wajib pajak tidak perlu lagi mendatangi kantor pajak untuk melakukan pendaftaran wajib pajak. Adanya kemudahan tersebut meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Hasil penelitian selaras dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Kania, P., Luh, N., & Arie, M. 2017), (Nurbaiti, Susilo, & Agusti, 2016), (Martini et al., 2019); (Sulistiyorini et al., 2017), (Said & Aslindah, 2018), (Safitri et al., 2021), menunjukkan bahwa dengan implementasi layanan *e-registration* memberikan pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan dari Wajib Pajak.

4.9.5. Pengaruh *E-billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel *e-billing* memiliki nilai koefisien regresi sebesar positif 0,027 dan nilai signifikansi sebesar 0,216 yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa *e-billing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Layanan *e-billing* mampu memberikan efektifitas dan efisiensi jika dibandingkan dengan cara pembayaran secara langsung. Wajib pajak dapat membayarkan kewajibannya dimanapun dan kapanpun menggunakan layanan *e-billing*. Namun dari sisi wajib pajak, masih belum memiliki niat dan kesadaran untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak seperti melakukan pembayaran angsuran pajak,

ataupun masih memiliki tunggakan pajak. Dalam *theory of planned behavior*, dijelaskan bahwa perilaku seseorang muncul karena adanya niat untuk berperilaku atau untuk melakukan suatu kegiatan. Sehingga perilaku wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya tidak akan muncul jika tidak ada niat untuk melakukan kewajiban tersebut. Beberapa penyebabnya yaitu, kurangnya edukasi mengenai pentingnya membayar pajak, kurangnya etika sosial yang membuat wajib pajak hanya memikirkan hak mereka saja tanpa memperhatikan kewajiban yang harus dipenuhinya. Tidak berpengaruhnya *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak juga disebabkan responden dalam penelitian ini sebagian besar merupakan PNS, sehingga tidak perlu melakukan pembayaran pajak sendiri karena pajak penghasilan sudah dipotong oleh pemberi kerja.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Sulistiyorini et al., 2017), yang memberikan hasil bahwa penerapan layanan *e-billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan dari Wajib Pajak. Namun sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan (Hardana, Wijayanti, & Chomsatu, 2018) yang memberikan hasil bahwa layanan *e-billing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.9.6. Pengaruh Pelaporan Elektronik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelaporan elektronik berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dapat dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,150 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Layanan pelaporan elektronik berupa *e-filing*, *e-SPT* dan *e-form* yang dibuat oleh DJP mampu membantu wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajak secara lebih efektif dan efisien. Khususnya bagi wajib pajak yang memiliki pekerjaan dengan waktu yang tidak fleksibel,

mereka akan dimudahkan dengan adanya layanan pelaporan elektronik ini. Kemudahan yang diberikan oleh layanan pelaporan elektronik mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sulistyorini et al., 2017), menjelaskan bahwa penggunaan sistem administrasi *e-filing* memiliki pengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak, serta selaras dengan penelitian lain yang dilakukan oleh (Said & Aslindah, 2018), (Safitri et al., 2021), . (Putri, 2019), (Sari, 2019) juga memberikan hasil bahwa dengan diterapkannya layanan *e-filing*, dapat memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4.9.7. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel kepuasan wajib pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,383 dan nilai signifikansi sebesar 0,010 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika Wajib Pajak mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ariani & Biettant, 2019); (Ahmad Ardiyansyah et al., 2016); (Wahyu & Hendra F Santoso, 2018) yang menjelaskan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga, saat wajib pajak merasa puas, maka kepuasan tersebut dapat memicu naiknya kepatuhan dari wajib pajak.

4.9.8. Pengaruh *E-registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak

Besarnya koefisien regresi dari pengaruh langsung penerapan *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah 0,104 dan besarnya

pengaruh tidak langsung adalah 0,014. Dari kedua nilai tersebut, dapat diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung. Artinya terdapat pengaruh langsung dari penerapan *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa melalui kepuasan wajib pajak. Hasil ini membuktikan bahwa variabel kepuasan tidak *intervening* pengaruh tidak langsung dari *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak tidak perlu adanya kepuasan untuk dapat meningkatkan kepatuhannya dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan mendapatkan NPWP. Tidak terbuktinya kepuasan sebagai *intervening* variabel *e-registration* dengan kepatuhan kemungkinan juga disebabkan karena *e-registration* baru dirilis pada tahun 2005, sehingga kemungkinan responden telah memiliki NPWP. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Kania et al., 2017) memberikan hasil bahwa terdapat pengaruh positif signifikan dari penerapan *e-registration* pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

4.9.9. Pengaruh *E-billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak

Besarnya koefisien regresi dari pengaruh langsung penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah 0,027 dan besarnya pengaruh tidak langsung adalah 0,021. Dari kedua nilai tersebut, dapat diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung. Artinya terdapat pengaruh langsung dari penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa melalui kepuasan wajib pajak. Layanan *e-billing* secara langsung mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Namun, variabel kepuasan wajib pajak tidak mendukung *e-billing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penggunaan layanan *e-billing* mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara langsung, walau tanpa adanya kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak. Hal ini

dikarenakan pembayaran pajak merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh wajib pajak. Beberapa penelitian seperti yang telah dilakukan oleh (Sulistiyorini et al., 2017), (Said & Aslindah, 2018), (Safitri et al., 2021), (Putri, 2019), (Sari, 2019) memberikan hasil bahwa penerapan layanan *e-billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan dari Wajib Pajak.

4.9.10. Pengaruh Pelaporan Elektronik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak

Besarnya koefisien regresi dari pengaruh langsung penerapan pelaporan elektronik terhadap kepatuhan wajib pajak adalah 0,150 dan besarnya pengaruh tidak langsung adalah 0,149. Dari kedua nilai tersebut, dapat diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung. Artinya terdapat pengaruh langsung dari penerapan pelaporan elektronik terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa melalui kepuasan wajib pajak. Layanan pelaporan elektronik secara langsung mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Namun, variabel kepuasan wajib pajak tidak mendukung pelaporan elektronik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penggunaan layanan pelaporan elektronik mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara langsung, walau tanpa adanya kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak. Hal ini dikarenakan pelaporan SPT merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh wajib pajak. Wajib pajak akan dikenakan denda jika tidak melakukan pelaporan SPT sesuai batas waktu yang ditetapkan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sulistiyorini et al., 2017), menjelaskan bahwa penggunaan sistem administrasi *e-filing* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya pengaruh penerapan elektronik sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel *intervening*. Berdasarkan hasil analisis dari data kuesioner yang telah disebar ke wajib pajak yang tercatat di KPP Pratama Ponorogo, maka dapat dihasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis pada hasil penelitian membuktikan bahwa, penerapan *e-registration* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga hasil penelitian ini tidak berhasil membuktikan adanya pengaruh penerapan *e-registration* terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Pengujian hipotesis pada hasil penelitian membuktikan bahwa, penerapan *e-billing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga hasil penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh penerapan *e-billing* terhadap kepuasan wajib pajak.
3. Pengujian hipotesis pada hasil penelitian membuktikan bahwa, penerapan pelaporan elektronik tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga hasil penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh penerapan pelaporan elektronik terhadap kepuasan wajib pajak.
4. Pengujian hipotesis pada hasil penelitian membuktikan bahwa, penerapan *e-registration* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hasil penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh penerapan *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Pengujian hipotesis pada hasil penelitian membuktikan bahwa, penerapan *e-billing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hasil penelitian ini tidak berhasil membuktikan adanya pengaruh penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

6. Pengujian hipotesis pada hasil penelitian membuktikan bahwa, penerapan pelaporan elektronik berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hasil penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh penerapan pelaporan elektronik terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Pengujian hipotesis pada hasil penelitian membuktikan bahwa, kepuasan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hasil penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
8. Pengujian hipotesis pada hasil penelitian membuktikan bahwa, kepuasan wajib pajak tidak mampu menjadi perantara penerapan *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga penelitian ini tidak berhasil membuktikan adanya pengaruh penerapan *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak, melalui kepuasan wajib pajak.
9. Pengujian hipotesis pada hasil penelitian membuktikan bahwa, kepuasan wajib pajak tidak mampu menjadi perantara penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga penelitian ini tidak berhasil membuktikan adanya pengaruh penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak, melalui kepuasan wajib pajak.
10. Pengujian hipotesis pada hasil penelitian membuktikan bahwa, kepuasan wajib pajak tidak mampu menjadi perantara penerapan pelaporan elektronik terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga penelitian ini tidak berhasil membuktikan adanya pengaruh penerapan pelaporan elektronik terhadap kepatuhan wajib pajak, melalui kepuasan wajib pajak.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, diharapkan dapat diperbaiki atau disempurnakan pada penelitian berikutnya. Beberapa keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian adalah: variabel kepatuhan wajib pajak hanya dipengaruhi 55% oleh variabel independen dan dipengaruhi 65% melalui kepuasan, sehingga terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan.

Selanjutnya, pengisian kuesioner dimungkinkan kurang sempurna karena kondisi responden yang berbeda-beda saat melakukan pengisian kuesioner, seperti sedang memiliki kesibukan lain yang bisa saja berakibat pada kurangnya fokus saat mengisi kuesioner.

5.3.Saran

Saran dari penulis untuk penelitian selanjutnya adalah untuk menambah variabel independen lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya, sehingga nantinya mendapat hasil yang lebih baik dari penelitian ini.

5.4.Implikasi Penelitian

Penelitian ini memberikan hasil bahwa *e-system* memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, namun kepuasan wajib pajak tidak menjadi variabel perantara *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Bagi pihak ditjen pajak, akan lebih baik apabila mengencarkan dalam pemberian edukasi di bidang perpajakan dengan menjelaskan segala kemudahan yang diberikan untuk memnuhi kewajiban perpajakan. Selain itu, alangkah lebih baik lagi apabila ditjen pajak memberikan layanan daring yang responsif untuk dapat memfasilitasi wajib pajak apabila mengalami hambatan atau kendala dalam menggunakan *e-system*. Sehingga, penggunaan layanan *e-system* dapat lebih optimal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanti Agustina Putri. (2019). Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Aspek *E-billing*, *E-Filling*, Dan *E-Faktur*. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*, (Vol.21 No.1), Hal 1-13.
- Ahmad Ardiyansyah, Kertahadi, & Rizki Yudhi Dewantara. (2016). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Wilayah Kerja Kpp Pratama Blitar). *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, (Vol.11 No.1), Hal 1-10.
- Akib, Mulyati, Ika Maya Sari, & Asnia. (2016). Pengaruh Tanggung Jawab Moral Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, Vol.II.2, Hal 73-85.
- Ariani, M., & Biellant, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel *Intervening* Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, (Vol.13 No.1), Hal 15-30.
- Dani Ramdani. (2019). Pengaruh Penerapan *E-registration*, *E-filing* Dan *E-billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Isei Accounting Review*, (Vol.3 No.2), Hal 58-66.
- Deva, & Triyono. (2020). Pengaruh Penerapan *E-filing* Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Surakarta). *Konstelasi: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*. (Vol.1 No.1). Hal 102-112.
- Erawati, & Ratnasari. (2018). Pengaruh Penerapan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Spt Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Empiris Di Kabupaten Gunungkidul). *Jurnal Akuntansi*, (Vol.6 No.1), Hal 1-10.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. Undip.
- Ghozali, I. (2013). *Analisis Aplikasi Multivariate Dengan Proses SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss Edisi Viii (Viii)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husnurrosyidah, & Suhadi. (2017). Pengaruh *E-filing*, *E-billing* Dan *E-Faktur* Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Bmt Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, (Vol.1 No.1), Hal 97-106.

- Hardana, T., Wijayanti, A., & Chomsatu, Y. (2018). Effect of Use *E-system* Taxation and Understanding of the Internet on Personal Compliance of UMKM Personal Taxpayers. In *PROCEEDING ICTESS (Internasional Conference on Technology, Education and Social Sciences)*. Hal 477-488.
- Kania, P., Luh, N., & Arie, M. (2017). Pengaruh Penerapan *E-system* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Singaraja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha*, (Vol.7 No.1). Hal 1-11.
- Martini, Stephanus Yoseph Penawang, & Taqwa Putra Budi Purnomo. (2019). Dampak Penerapan *E-system* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Kantor Wilayah Jakarta Selatan. *Urnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*, Vol.4, Hal 755-766.
- Mustikasari, & Elia. (2007). Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengolahan Di Surabaya. *Akuntansi* , Vol.16, Hal 1–41.
- Notoatmodjo, (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurbaiti, E., Susilo, H., & Agusti, R. R. (2016). (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di Kpp Pratama Malang Utara) Of E-Spt Electronic System , Implementation Of Electronic *E-registration* System, The Implementation Of Electronic Systems *E-filing*, Tax Administration Service Quality. In *Jurnal Perpajakan (Jejak)* (Vol. 9, Issue 1). Hal 1-9.
- Peraturan Dirjen Pajak No. 24/PJ/2009 Tentang Tata Cara Pendaftaran NPWP dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem *E-registration*.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. Sekretariat Direktorat Jenderal Pajak. Jakarta
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Permatasari. A.C., Susilo. H., & Topowijono. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.5 No.2.
- Putri, A. (2019). Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Aspek *E-billing*, *E-Filling*, Dan *E-faktur*. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*, (Vol. 21, No. 1). Hal 1-13.
- Rahayu, & Nurulita. (2017). Pengaruh Tax Amnesty Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(3), Hal 124–133.
- Richard Oliver. (N.D.). *Satisfaction (New York: Mcgraw-Hill)*. 1997.

- Safitri, Diana N., & Sari A. (2021). Pengaruh Penerapan *E-registration*, *E-filing* Dan *E-billing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Malang 2021. *E-Jra*, (Vol. 10, Issue 11). Hal 104-118.
- Saida Said, & Aslindah. (2018). Pengaruh Penerapan *E-system* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kpp Pratama Makassar Selatan). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, (Vol.1 No.1), Hal 29–39.
- Sari & Rasmini. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan Dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.18.3. Hal 2000-2027
- Sari, R. (2019). Pengaruh E- Filling, E- Billing Dan E- Faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Kediri. *Ekuivalensi Jurnal Ekonomi Bisnis*, (Vol.5 No.1). Hal 1-14
- Sulistyorini, Siti Nurlaela, & Yuli Chomsatu S. (2017). Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi *E-registration*, *E-billing*, E-Spt, Dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Rsud Dr. Moewardi Surakarta). *In Prosiding Seminar Nasional & Internasional*, Vol.1, Hal 371-379.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan (KUP).
- Wahyu, & Hendra F Santoso. (2018). Pengaruh Penerapan *E-filing*, Tingkat Pemahaman Pajak, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, (Vol.18 No.2). Hal 109-130.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Penerapan *E-system* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel *Intervening*

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan maksud untuk menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan *E-system* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel *Intervening*”, maka diperlukan data untuk melakukan penelitian sesuai dengan judul tersebut

Identitas Peneliti:

Nama : Adinda Ayu Salsabilla S.

Nomor Mahasiswa : 18312213

Prodi/Fakultas : Akuntansi/Bisnis dan Ekonomika

Peneliti menyadari sepenuhnya, kuesioner ini sedikit membutuhkan waktu Bapak/Ibu/Sdr/i. Namun demikian dengan segala kerendahan hati peneliti memohon kiranya Bapak/Ibu/Sdr/i berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i sepenuhnya dijamin dan jawaban tersebut semata-mata hanya diperlukan untuk kepentingan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.

Atas perhatian serta kerjasamanya, peneliti mengucapkan terima kasih.

Data Diri Responden

1. Jenis Kelamin : Pria Wanita

2. Usia : Kurang dari 25 tahun 36-45 tahun
 25 – 35 tahun Diatas 45 tahun

3. Pendidikan Terakhir:

- SMA S2
 D1/D2/D3 S3
 S1/D4 Lainnya, sebutkan

4. Pekerjaan:

- PNS Pengusaha Karyawan Swasta
 Lainnya, sebutkan...

5. Apakah Anda memiliki NPWP?

- Ya Tidak

6. Apakah Anda terdaftar di KPP Pratama Ponorogo?

- Ya Tidak

7. Elektronik sistem mana yang Anda gunakan? Boleh memilih lebih dari satu

- e-registration* *e-filing* *e-Filing*
 e-SPT *e-billing*

Petunjuk Kegiatan

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang Anda pilih. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan perasaan, pendapat, dan keadaan Bapak/Ibu/Sdr/i yang sebenarnya.

Keterangan Jawaban
Sangat Setuju (SS)
Setuju (S)
Tidak Setuju (TS)
Sangat Tidak Setuju (STS)

1. Variabel *E-system*

1.1. Variabel *E-registration*

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Sebagai Wajib Pajak saya mengetahui adanya layanan sistem elektronik <i>e-registration</i> .				
2	Sebagai Wajib Pajak saya memahami manfaat, tujuan dan prosedur penerapan <i>e-registration</i> .				
3	Layanan <i>e-registration</i> memberikan kemudahan dalam melakukan kewajiban perpajakan (mendaftar sebagai Wajib Pajak lalu memperoleh NPWP).				
4	<i>E-registration</i> dapat mempermudah untuk daftar, update data, mencabut atau mengukuhkan PKP (Pengusaha Kena Pajak).				
5	Dengan adanya <i>e-registration</i> pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.				

1.2. Variabel *E-billing*

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
,1	Sebagai Wajib Pajak saya mengetahui adanya layanan sistem elektronik <i>e-billing</i> .				
2	Sebagai Wajib Pajak saya memahami manfaat, tujuan dan prosedur penerapan <i>e-billing</i> .				

3	Layanan <i>e-billing</i> dapat menghemat waktu dalam melakukan proses pembayaran pajak.				
4	Layanan <i>e-billing</i> mampu meminimalisir kesalahan pencatatan transaksi.				

1.3. Variabel Pelaporan Elektronik (*e-filing/e-Form/e-SPT*)

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Sebagai Wajib Pajak saya mengetahui adanya layanan sistem elektronik <i>e-filing/e-form/e-SPT</i> .				
2	Sebagai Wajib Pajak saya memahami manfaat, tujuan dan prosedur penerapan <i>e-filing/e-form/e-SPT</i> .				
3	Saya mampu mengoperasikan <i>e-filing/e-form/e-SPT</i> sesuai dengan kebutuhan saya.				
4	Dengan adanya penerapan <i>e-filing/e-form/e-SPT</i> saya dapat melaporkan pajak kapan saja dan dimana saja asal terhubung dengan jaringan internet				
5	Layanan <i>e-filing/e-form/e-SPT</i> mampu memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPT.				

2. Kepuasan Wajib Pajak

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Sistem pelaporan pajak secara <i>online</i> dapat membantu saya melakukan pelaporan serta pembayaran pajak tepat waktu.				
2	Saya dapat lebih menghemat waktu, energi dan biaya saat menggunakan sistem elektronik perpajakan dalam memenuhi kewajiban perpajakan saya.				
3	Saya dapat memperoleh informasi sesuai format yang saya butuhkan saat menggunakan sistem elektronik pajak.				
4	Penerapan sistem elektronik perpajakan mampu memberikan efektifitas sehingga saya merasa puas.				
5	Penerapan sistem elektronik perpajakan mampu memberikan efisiensi sehingga saya merasa puas.				

3. Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak untuk mendapatkan NPWP.				
2	Saya melaporkan SPT tepat waktu sebelum batas akhir secara <i>online</i> .				
3	Saya menghitung dan melaporkan dengan jujur dan benar.				
4	Saya selalu membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan saya menggunakan <i>e-billing</i> .				
5	Saya tidak mempunyai tunggakan pajak.				

LAMPIRAN 2

Daftar Tabulasi Data Outliner

Responden	KEPATUHAN (Y)					Total Y	AVERAGE
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5		
1	3	2	2	2	2	11	2,2
2	3	3	3	3	3	15	3,0
3	4	4	2	4	4	18	3,6
4	4	4	4	4	4	20	4,0
5	4	4	4	2	4	18	3,6
6	3	3	3	3	3	15	3,0
7	4	4	4	4	4	20	4,0
8	3	4	3	3	3	16	3,2
9	4	3	2	4	4	17	3,4
10	3	3	3	3	3	15	3,0
11	3	3	3	3	3	15	3,0
12	4	4	4	3	4	19	3,8
13	4	4	4	3	4	19	3,8
14	4	4	4	4	4	20	4,0
15	4	4	4	3	4	19	3,8
16	4	4	4	3	4	19	3,8
17	4	4	4	4	4	20	4,0
18	2	4	4	3	4	17	3,4
19	2	4	3	4	4	17	3,4
20	4	4	3	3	4	18	3,6
21	4	4	4	2	4	18	3,6
22	4	4	4	4	4	20	4,0
23	4	4	4	4	4	20	4,0
24	2	4	2	4	4	16	3,2
25	4	4	4	4	4	20	4,0
26	4	4	4	4	4	20	4,0
27	4	4	4	4	4	20	4,0
28	4	4	4	3	4	19	3,8
29	4	3	4	4	4	19	3,8
30	4	4	4	4	4	20	4,0
31	4	4	4	4	4	20	4,0
32	4	4	4	3	4	19	3,8
33	4	4	3	4	4	19	3,8
34	4	4	4	3	4	19	3,8
35	4	4	4	3	4	19	3,8

36	4	4	4	4	2	18	3,6
37	4	4	4	4	4	20	4,0
38	4	3	4	3	4	18	3,6
39	4	4	4	4	4	20	4,0
40	4	4	4	2	4	18	3,6
41	4	4	4	3	4	19	3,8
42	4	4	4	3	4	19	3,8
43	4	4	4	3	3	18	3,6
44	4	4	4	4	4	20	4,0
45	4	4	4	4	4	20	4,0
46	4	4	4	3	4	19	3,8
47	4	4	4	2	4	18	3,6
48	4	4	4	4	4	20	4,0
49	3	3	3	3	3	15	3,0
50	4	4	4	4	4	20	4,0
51	3	3	3	2	3	14	2,8
52	4	4	4	3	4	19	3,8
53	4	4	2	2	4	16	3,2
54	4	4	4	4	4	20	4,0
55	4	3	4	4	3	18	3,6
56	4	2	4	4	3	17	3,4
57	4	4	2	2	4	16	3,2
58	4	4	4	3	4	19	3,8
59	4	3	3	3	4	17	3,4
60	4	4	4	4	4	20	4,0
61	4	3	3	3	3	16	3,2
62	4	4	4	3	4	19	3,8
63	4	4	4	3	4	19	3,8
64	4	4	4	4	4	20	4,0
65	4	4	4	4	4	20	4,0
66	4	3	3	4	4	18	3,6
67	4	3	4	2	4	17	3,4
68	4	4	4	2	4	18	3,6
69	3	4	4	3	3	17	3,4
70	4	4	4	2	4	18	3,6
71	4	3	4	4	3	18	3,6
72	4	3	2	4	4	17	3,4
73	4	4	4	4	4	20	4,0
74	4	4	4	4	4	20	4,0
75	4	3	4	4	3	18	3,6
76	4	3	3	4	3	17	3,4
77	4	4	4	4	4	20	4,0

78	4	4	4	4	4	20	4,0
79	4	4	4	4	4	20	4,0
80	4	4	4	2	4	18	3,6
81	4	4	4	3	4	19	3,8
82	4	4	4	3	4	19	3,8
83	4	4	4	3	3	18	3,6
84	4	4	4	3	4	19	3,8
85	4	4	4	3	4	19	3,8
86	4	4	4	3	4	19	3,8
87	4	4	4	3	4	19	3,8
88	4	4	4	3	4	19	3,8
89	4	4	4	3	4	19	3,8
90	4	4	4	3	4	19	3,8
91	4	4	4	3	4	19	3,8
92	4	4	3	3	4	18	3,6
93	4	4	4	4	4	20	4,0
94	4	4	4	2	3	17	3,4
95	4	4	3	3	4	18	3,6
96	4	4	3	2	4	17	3,4
97	4	4	4	4	4	20	4,0
98	4	4	4	4	4	20	4,0
99	4	3	3	4	4	18	3,6
100	4	3	4	3	4	18	3,6
101	4	4	4	4	4	20	4,0
102	4	4	4	3	4	19	3,8
103	4	4	4	3	4	19	3,8
104	4	4	4	3	4	19	3,8
105	4	4	4	3	4	19	3,8
106	4	4	4	2	4	18	3,6
107	4	4	4	3	4	19	3,8
108	4	4	4	4	4	20	4,0
109	4	3	4	4	4	19	3,8
110	3	4	4	4	4	19	3,8
111	4	4	4	4	4	20	4,0
112	4	4	2	4	3	17	3,4

Responden	E-SYSTEM (X)												
	E-REGISTRATION (X1)					TOTAL (X1)	AVERAGE (X1)	E-BILLING (X3)				TOTAL (X2)	AVERAGE (X2)
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5			X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		
1	3	2	3	2	3	13	2,6	3	2	3	3	11	2,75
2	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
3	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	4	4	14	3,50
4	3	3	3	3	3	15	3,0	4	3	4	2	13	3,25
5	3	3	3	3	3	15	3,0	2	2	2	2	8	2,00
6	3	3	3	3	3	15	3,0	2	2	3	3	10	2,50
7	3	3	3	3	3	15	3,0	2	4	3	4	13	3,25
8	3	3	4	3	3	16	3,2	4	4	4	4	16	4,00
9	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
10	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
11	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
12	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
13	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
14	4	3	3	4	4	18	3,6	3	3	3	3	12	3,00
15	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
16	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
17	3	3	3	3	3	15	3,0	4	4	4	4	16	4,00
18	4	4	3	2	4	17	3,4	3	3	3	3	12	3,00
19	2	2	2	2	2	10	2,0	4	2	4	4	14	3,50
20	3	3	3	3	3	15	3,0	2	2	2	2	8	2,00
21	3	3	3	3	3	15	3,0	2	2	2	2	8	2,00
22	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	16	4,00
23	4	3	4	4	4	19	3,8	4	2	4	4	14	3,50

24	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
25	4	3	4	4	4	19	3,8	3	3	4	3	13	3,25
26	4	4	3	4	4	19	3,8	4	4	3	4	15	3,75
27	4	4	4	4	3	19	3,8	4	4	4	4	16	4,00
28	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
29	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
30	4	4	3	4	2	17	3,4	4	4	4	4	16	4,00
31	4	4	4	4	3	19	3,8	4	4	3	4	15	3,75
32	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
33	4	4	4	4	4	20	4,0	4	3	3	4	14	3,50
34	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
35	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
36	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
37	3	3	3	3	3	15	3,0	2	3	4	4	13	3,25
38	4	4	4	4	4	20	4,0	4	3	3	3	13	3,25
39	3	3	2	2	3	13	2,6	3	4	4	2	13	3,25
40	4	4	2	3	4	17	3,4	3	3	3	3	12	3,00
41	3	3	3	3	3	15	3,0	3	2	3	3	11	2,75
42	4	2	3	2	4	15	3,0	4	4	4	4	16	4,00
43	3	4	4	3	3	17	3,4	4	3	4	4	15	3,75
44	4	3	3	3	2	15	3,0	4	2	4	4	14	3,50
45	3	3	3	3	3	15	3,0	4	2	4	4	14	3,50
46	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
47	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
48	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
49	4	3	3	4	3	17	3,4	4	3	4	4	15	3,75

50	3	3	3	3	3	15	3,0	4	4	4	4	16	4,00
51	2	2	2	2	2	10	2,0	2	2	2	2	8	2,00
52	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	16	4,00
53	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	16	4,00
54	3	3	3	3	3	15	3,0	4	4	4	4	16	4,00
55	3	3	3	3	3	15	3,0	3	4	4	4	15	3,75
56	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
57	3	3	3	3	3	15	3,0	4	2	4	4	14	3,50
58	4	4	3	2	4	17	3,4	3	3	3	3	12	3,00
59	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	16	4,00
60	3	3	4	4	4	18	3,6	3	3	4	4	14	3,50
61	4	4	4	3	3	18	3,6	3	3	4	4	14	3,50
62	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
63	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
64	3	3	3	3	3	15	3,0	2	2	2	2	8	2,00
65	4	4	4	4	4	20	4,0	2	3	4	4	13	3,25
66	4	4	2	4	3	17	3,4	4	4	4	4	16	4,00
67	3	3	3	3	3	15	3,0	4	2	4	4	14	3,50
68	3	3	3	3	3	15	3,0	2	2	2	2	8	2,00
69	2	2	2	2	2	10	2,0	4	3	4	4	15	3,75
70	3	3	3	3	3	15	3,0	2	2	2	2	8	2,00
71	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	16	4,00
72	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	4	3	13	3,25
73	4	4	2	4	3	17	3,4	4	4	3	3	14	3,50
74	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
75	3	3	3	3	3	15	3,0	4	4	4	4	16	4,00

76	3	3	3	3	3	15	3,0	4	4	4	4	16	4,00
77	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
78	4	4	4	4	4	20	4,0	2	2	2	2	8	2,00
79	4	4	4	2	4	18	3,6	2	2	3	3	10	2,50
80	4	4	3	4	3	18	3,6	2	2	2	2	8	2,00
81	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
82	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
83	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
84	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
85	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
86	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
87	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
88	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
89	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
90	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
91	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
92	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	12	3,00
93	4	4	4	4	4	20	4,0	4	3	4	4	15	3,75
94	4	4	4	4	2	18	3,6	4	4	4	4	16	4,00
95	3	4	4	3	4	18	3,6	4	4	3	3	14	3,50
96	4	2	3	4	4	17	3,4	4	4	4	4	16	4,00
97	4	4	4	3	4	19	3,8	4	4	4	4	16	4,00
98	3	3	3	3	3	15	3,0	3	2	4	4	13	3,25
99	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	16	4,00
100	4	3	3	3	3	16	3,2	2	2	2	2	8	2,00
101	4	4	2	4	3	17	3,4	3	3	3	3	12	3,00

102	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
103	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
104	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
105	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
106	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
107	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	12	3,00
108	4	4	4	4	3	19	3,8	2	3	4	4	13	3,25
109	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	16	4,00
110	3	3	3	3	3	15	3,0	4	4	4	4	16	4,00
111	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	16	4,00
112	3	3	3	3	3	15	3,0	4	4	2	4	14	3,50

Responden	E-SYSTEM (X)						TOTAL (X3)	AVERAGE (X3)	KEPUASAN (Z)					Total Z	AVERAGE	
	PELAPORAN ELEKTRONIK (X2)					TOTAL (X3)			AVERAGE (X3)	Z1	Z2	Z3	Z4			Z5
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5											
1	2	3	2	3	2	12	2,4	2	2	2	2	2	10	2,00		
2	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	3	15	3,00		
3	4	4	4	2	3	17	3,4	4	2	3	4	2	15	3,00		
4	4	4	4	2	4	18	3,6	4	2	3	4	2	15	3,00		
5	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	4	20	4,00		
6	4	4	4	4	4	20	4,0	3	3	3	3	3	15	3,00		
7	4	2	3	4	4	17	3,4	4	4	4	4	4	20	4,00		
8	4	4	3	4	4	19	3,8	3	3	3	3	4	16	3,20		
9	4	3	4	4	2	17	3,4	4	2	3	2	4	15	3,00		
10	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	3	15	3,00		

11	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	3	15	3,00
12	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	4	20	4,00
13	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	4	20	4,00
14	4	3	2	4	4	17	3,4	4	4	4	4	4	20	4,00
15	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	4	20	4,00
16	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	4	20	4,00
17	4	4	4	4	2	18	3,6	4	4	4	4	4	20	4,00
18	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	4	20	4,00
19	2	4	4	3	4	17	3,4	4	3	4	4	4	19	3,80
20	4	4	4	4	4	20	4,0	4	3	4	4	4	19	3,80
21	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	3	4	19	3,80
22	4	3	4	4	2	17	3,4	4	4	3	4	2	17	3,40
23	4	3	4	3	4	18	3,6	4	4	4	4	4	20	4,00
24	4	3	4	4	2	17	3,4	4	4	3	4	4	19	3,80
25	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	3	4	2	17	3,40
26	4	4	4	4	4	20	4,0	4	2	4	3	4	17	3,40
27	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	2	3	4	17	3,40
28	4	4	4	4	4	20	4,0	3	4	2	4	4	17	3,40
29	4	4	4	4	4	20	4,0	4	2	4	3	4	17	3,40
30	4	4	4	4	4	20	4,0	4	2	4	3	4	17	3,40
31	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	2	3	4	17	3,40
32	4	4	4	4	4	20	4,0	3	2	4	4	4	17	3,40
33	4	3	3	4	4	18	3,6	4	4	4	4	4	20	4,00
34	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	4	20	4,00
35	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	4	20	4,00
36	4	3	3	4	4	18	3,6	4	4	4	3	4	19	3,80

37	2	4	4	4	3	17	3,4	4	4	3	4	4	19	3,80
38	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	4	20	4,00
39	3	4	4	2	4	17	3,4	4	3	3	3	3	16	3,20
40	2	4	4	4	3	17	3,4	4	4	3	4	4	19	3,80
41	4	4	4	4	4	20	4,0	4	3	4	4	4	19	3,80
42	4	3	4	4	4	19	3,8	4	3	4	4	2	17	3,40
43	3	4	4	3	4	18	3,6	4	3	3	3	4	17	3,40
44	4	3	4	3	4	18	3,6	4	4	4	3	4	19	3,80
45	3	4	4	4	3	18	3,6	4	4	3	4	4	19	3,80
46	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	3	19	3,80
47	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	3	4	19	3,80
48	3	4	2	4	4	17	3,4	4	4	4	3	2	17	3,40
49	4	3	3	4	3	17	3,4	4	4	3	3	3	17	3,40
50	4	4	4	4	2	18	3,6	4	2	4	3	4	17	3,40
51	3	3	3	3	3	15	3,0	3	3	3	3	3	15	3,00
52	4	4	4	4	4	20	4,0	4	2	4	4	4	18	3,60
53	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	2	4	4	18	3,60
54	3	2	4	4	4	17	3,4	4	4	3	4	4	19	3,80
55	4	4	2	4	4	18	3,6	4	4	3	4	4	19	3,80
56	3	2	3	4	4	16	3,2	4	2	4	4	3	17	3,40
57	4	4	4	4	3	19	3,8	4	4	2	4	3	17	3,40
58	4	4	3	4	4	19	3,8	4	4	3	2	4	17	3,40
59	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	4	20	4,00
60	2	3	4	4	4	17	3,4	4	4	4	3	4	19	3,80
61	4	3	3	3	4	17	3,4	3	4	4	4	4	19	3,80
62	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	3	2	4	17	3,40

63	4	4	4	4	4	20	4,0	4	3	2	4	4	17	3,40
64	4	4	4	3	4	19	3,8	4	4	2	4	4	18	3,60
65	4	4	4	2	3	17	3,4	4	4	4	3	4	19	3,80
66	2	4	3	4	4	17	3,4	4	4	4	3	4	19	3,80
67	4	4	4	2	3	17	3,4	4	4	4	2	3	17	3,40
68	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	2	4	4	18	3,60
69	3	4	4	3	4	18	3,6	4	4	4	3	3	18	3,60
70	4	4	4	4	4	20	4,0	4	2	4	4	4	18	3,60
71	2	4	3	4	4	17	3,4	4	4	2	4	4	18	3,60
72	4	4	2	4	4	18	3,6	4	4	3	4	4	19	3,80
73	4	4	4	4	4	20	4,0	4	3	4	4	4	19	3,80
74	4	3	4	4	4	19	3,8	4	4	3	4	4	19	3,80
75	4	4	4	4	4	20	4,0	3	4	4	4	4	19	3,80
76	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	3	4	4	19	3,80
77	4	4	4	2	4	18	3,6	4	4	2	3	4	17	3,40
78	2	4	4	4	3	17	3,4	4	2	4	3	4	17	3,40
79	3	4	2	4	4	17	3,4	4	2	4	4	3	17	3,40
80	3	4	4	4	3	18	3,6	3	3	4	4	4	18	3,60
81	4	4	4	4	4	20	4,0	2	4	4	4	4	18	3,60
82	4	4	4	4	4	20	4,0	4	2	4	4	4	18	3,60
83	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	2	4	4	18	3,60
84	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	2	4	4	18	3,60
85	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	2	4	4	18	3,60
86	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	3	4	19	3,80
87	4	4	4	4	4	20	4,0	4	3	4	4	4	19	3,80
88	4	4	4	4	4	20	4,0	4	3	4	4	4	19	3,80

89	4	4	4	4	4	20	4,0	4	3	4	4	4	19	3,80
90	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	3	4	4	19	3,80
91	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	3	4	19	3,80
92	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	3	4	4	19	3,80
93	4	4	4	4	3	19	3,8	4	4	4	4	3	19	3,80
94	4	3	4	2	4	17	3,4	2	4	4	4	4	18	3,60
95	4	4	3	4	4	19	3,8	3	4	4	3	4	18	3,60
96	4	4	4	4	2	18	3,6	4	2	4	4	4	18	3,60
97	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	3	4	4	19	3,80
98	4	2	4	4	4	18	3,6	4	4	4	2	4	18	3,60
99	3	2	3	3	3	14	2,8	4	4	3	3	4	18	3,60
100	3	3	3	3	3	15	3,0	4	3	2	4	4	17	3,40
101	4	2	4	4	4	18	3,6	4	2	4	4	4	18	3,60
102	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	4	2	18	3,60
103	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	2	4	18	3,60
104	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	4	2	4	18	3,60
105	4	4	4	4	4	20	4,0	2	4	4	4	4	18	3,60
106	4	4	4	4	4	20	4,0	4	2	4	4	4	18	3,60
107	4	4	4	4	4	20	4,0	4	2	4	4	4	18	3,60
108	4	2	4	3	4	17	3,4	4	2	4	4	4	18	3,60
109	4	4	4	4	4	20	4,0	4	3	4	4	4	19	3,80
110	3	3	3	4	4	17	3,4	4	2	4	4	4	18	3,60
111	4	4	4	4	4	20	4,0	4	4	3	4	4	19	3,80
112	4	4	4	3	4	19	3,8	2	4	4	4	4	18	3,60

LAMPIRAN 3

Hasil Uji Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan	112	5,00	20,00	18,4464	1,59300
<i>E-registration</i>	112	5,00	20,00	17,0714	2,54585
<i>E-billing</i>	112	4,00	16,00	12,8839	2,24510
Pelaporan Elektronik	112	5,00	20,00	18,6339	1,64397
Kepuasan	112	5,00	20,00	18,0357	1,53593
Valid N (listwise)	112				



LAMPIRAN 4

Hasil Uji Validitas

Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL_Y	Kepatuhan
Y1	Pearson Correlation	1	,206*	,363**	,061	,332**	,579**	,579**
	Sig. (2-tailed)		,029	,000	,521	,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Y2	Pearson Correlation	,206*	1	,374**	-,005	,537**	,630**	,630**
	Sig. (2-tailed)	,029		,000	,956	,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Y3	Pearson Correlation	,363**	,374**	1	,078	,284**	,692**	,692**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,412	,002	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Y4	Pearson Correlation	,061	-,005	,078	1	,084	,505**	,505**
	Sig. (2-tailed)	,521	,956	,412		,379	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Y5	Pearson Correlation	,332**	,537**	,284**	,084	1	,663**	,663**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,379		,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112

TOTAL_Y	Pearson Correlation	,579**	,630**	,692**	,505**	,663**	1	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Kepatuhan	Pearson Correlation	,579**	,630**	,692**	,505**	,663**	1,000**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	112	112	112	112	112	112	112

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penerapan *E-registration*

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1	<i>E-registration</i>
X1.1	Pearson Correlation	1	,780**	,612**	,723**	,694**	,888**	,888**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
X1.2	Pearson Correlation	,780**	1	,650**	,682**	,605**	,870**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
X1.3	Pearson Correlation	,612**	,650**	1	,631**	,678**	,840**	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
X1.4	Pearson Correlation	,723**	,682**	,631**	1	,543**	,844**	,844**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
X1.5	Pearson Correlation	,694**	,605**	,678**	,543**	1	,823**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,888**	,870**	,840**	,844**	,823**	1	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
<i>E-registration</i>	Pearson Correlation	,888**	,870**	,840**	,844**	,823**	1,000**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	112	112	112	112	112	112	112

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penerapan *E-billing*

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL_X2	<i>E-billing</i>
X2.1	Pearson Correlation	1	,595**	,665**	,692**	,870**	,870**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112
X2.2	Pearson Correlation	,595**	1	,489**	,540**	,775**	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112

X2.3	Pearson Correlation	,665**	,489**	1	,806**	,866**	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112
X2.4	Pearson Correlation	,692**	,540**	,806**	1	,891**	,891**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,870**	,775**	,866**	,891**	1	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	112	112	112	112	112	112
<i>E-billing</i>	Pearson Correlation	,870**	,775**	,866**	,891**	1,000**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	112	112	112	112	112	112

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penerapan Pelaporan Elektronik

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL_X3	Pelaporan Elektronik
X3.1	Pearson Correlation	1	,147	,306**	,135	,234*	,639**	,639**
	Sig. (2-tailed)		,122	,001	,157	,013	,000	,000

	N	112	112	112	112	112	112	112
X3.2	Pearson Correlation	,147	1	,287**	,142	,160	,607**	,607**
	Sig. (2-tailed)	,122		,002	,135	,092	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
X3.3	Pearson Correlation	,306**	,287**	1	,014	,064	,572**	,572**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002		,882	,500	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
X3.4	Pearson Correlation	,135	,142	,014	1	,146	,498**	,498**
	Sig. (2-tailed)	,157	,135	,882		,123	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
X3.5	Pearson Correlation	,234*	,160	,064	,146	1	,559**	,559**
	Sig. (2-tailed)	,013	,092	,500	,123		,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,639**	,607**	,572**	,498**	,559**	1	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Pelaporan Elektronik	Pearson Correlation	,639**	,607**	,572**	,498**	,559**	1,000**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	112	112	112	112	112	112	112

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الجامعة الإسلامية
الاسلامية

Kepuasan Wajib Pajak

Correlations

		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	TOTAL_Z	Kepuasan
Z1	Pearson Correlation	1	,019	,005	,057	,096	,397**	,397**
	Sig. (2-tailed)		,845	,955	,551	,315	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Z2	Pearson Correlation	,019	1	-,177	,010	,144	,498**	,498**
	Sig. (2-tailed)	,845		,062	,919	,131	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Z3	Pearson Correlation	,005	-,177	1	,027	,105	,432**	,432**
	Sig. (2-tailed)	,955	,062		,776	,270	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Z4	Pearson Correlation	,057	,010	,027	1	,091	,477**	,477**
	Sig. (2-tailed)	,551	,919	,776		,340	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Z5	Pearson Correlation	,096	,144	,105	,091	1	,572**	,572**
	Sig. (2-tailed)	,315	,131	,270	,340		,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
TOTAL_Z	Pearson Correlation	,397**	,498**	,432**	,477**	,572**	1	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	112	112	112	112	112	112	112
<u>Kepuasan</u>	Pearson Correlation	,397**	,498**	,432**	,477**	,572**	1,000**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	112	112	112	112	112	112	112

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



LAMPIRAN 5
Hasil Uji Reliabilitas

Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,780	7

Penerapan *E-registration*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	7

Penerapan *E-billing*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,866	6

Penerapan Pelaporan Elektronik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,771	7

Kepuasan Wajib Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,698	7

LAMPIRAN 6

Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		112
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,12188471
Most Extreme Differences	Absolute	,067
	Positive	,043
	Negative	-,067
Test Statistic		,067
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

b. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,848	,159		11,620	,000		
<i>E-registration</i>	,037	,024	,103	1,523	,131	,917	1,091
<i>E-billing</i>	,056	,022	,172	2,617	,010	,966	1,035
Pelaporan Elektronik	,389	,037	,694	10,416	,000	,940	1,064

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------	-------------------------

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,308	,176		7,427	,000		
<i>E-registration</i>	,104	,024	,256	4,300	,000	,913	1,096
<i>E-billing</i>	,027	,021	,072	1,244	,216	,954	1,048
Pelaporan Elektronik	,150	,041	,238	3,705	,000	,781	1,280
Kepuasan	,383	,043	,567	8,930	,000	,802	1,247

a. Dependent Variable: Kepatuhan

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,251	2,477		,102	,919
<i>E-registration</i>	-,356	,381	-,092	-,935	,352
Pelaporan Elektronik	-,786	,582	-,132	-1,350	,180
<i>E-billing</i>	,040	,336	,011	,119	,905

a. Dependent Variable: ABS_RES1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,118	,357		-,331	,741
<i>E-registration</i>	,003	,055	,006	,061	,952
Pelaporan Elektronik	,027	,084	,031	,316	,753
<i>E-billing</i>	-,005	,048	-,011	-,111	,912

a. Dependent Variable: ABSRES2

LAMPIRAN 7

Hasil Uji Analisis Regresi

a. Hasil Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,848	,159		11,620	,000
<i>E-registration</i>	,037	,024	,103	1,523	,131
<i>E-billing</i>	,056	,022	,172	2,617	,010
Pelaporan Elektronik	,389	,037	,694	10,416	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Hasil Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,308	,176		7,427	,000
<i>E-registration</i>	,104	,024	,256	4,300	,000
<i>E-billing</i>	,027	,021	,072	1,244	,216
Pelaporan Elektronik	,150	,041	,238	3,705	,000
Kepuasan	,383	,043	,567	8,930	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan

LAMPIRAN 8

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,741 ^a	,550	,537	,12549

a. Predictors: (Constant), *E-billing*, Pelaporan Elektronik, *E-registration*

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,809 ^a	,655	,642	,12414

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, *E-billing*, *E-registration*, Pelaporan Elektronik

b. Dependent Variable: Kepatuhan

LAMPIRAN 9

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,075	3	,692	43,925	,000 ^b
	Residual	1,701	108	,016		
	Total	3,776	111			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), *E-billing*, Pelaporan Elektronik, *E-registration*

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,124	4	,781	50,676	,000 ^b
	Residual	1,649	107	,015		
	Total	4,773	111			

a. Dependent Variable: Kepatuhan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, *E-billing*, *E-registration*, Pelaporan Elektronik

LAMPIRAN 10
Hasil Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,848	,159		11,620	,000
<i>E-registration</i>	,037	,024	,103	1,523	,131
<i>E-billing</i>	,056	,022	,172	2,617	,010
Pelaporan Elektronik	,389	,037	,694	10,416	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,308	,176		7,427	,000
<i>E-registration</i>	,104	,024	,256	4,300	,000
<i>E-billing</i>	,027	,021	,072	1,244	,216
Pelaporan Elektronik	,150	,041	,238	3,705	,000
Kepuasan	,383	,043	,567	8,930	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan